

# MODELOS DE MEDIAÇÃO: FACILITATIVO, TRANSFORMATIVO, CIRCULAR NARRATIVO E AVALIATIVO

Eveline Gonçalves Denardi<sup>1</sup>  
Luana Varzella Mimary Nassaro<sup>2</sup>

## RESUMO

Pretende-se apresentar o panorama geral dos meios de resolução de conflitos existentes no cenário jurídico brasileiro, com enfoque especial na mediação e seus diversos modelos, como um dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos. Para isso, partindo da noção de conflito, discorreremos sucintamente sobre formas de resolução destes conflitos existentes na atual realidade brasileira, para em seguida nos aprofundarmos na mediação, como um dos meios adequados de resolução de controvérsias, cujo regramento legal encontra-se presente na Lei federal nº 13.140, de 26 de junho de 2015, explorando detidamente o conceito e as distinções dos principais modelos utilizados nos procedimentos de mediação, a saber: modelo facilitativo, transformativo, circular-narrativo e avaliativo.

**Palavras-chave:** Conflito. Meios de Resolução de Conflitos. Meios Extrajudiciais de Resolução de Controvérsias. Mediação. Modelo Facilitativo. Modelo Transformativo. Modelo Circular Narrativo. Modelo avaliativo.

## 1 INTRODUÇÃO

Já há muito tempo a sociedade brasileira vem padecendo com o excesso de demandas que ingressam, diuturnamente, em nossos tribunais. Nessa ordem de ideias, o legislador se vê diante do desafio de desjudicializar algumas demandas sociais com o intuito de desafogar o Poder Judiciário e trazer céleres resultados para os jurisdicionados.

Foi com esse propósito que em 2010 o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução 125, que dentre outras medidas implantou o Tribunal Multiportas, que é um

---

<sup>1</sup> Docente na Escola Paulista de Direito (EPD), no programa de mestrado Soluções Extrajudiciais de Conflitos Empresariais e na Fundação Instituto de Administração (FIA). Consultora acadêmica para a elaboração de textos científicos e revisora técnica-profissional neste segmento. Doutora (2012) e Mestre (2008) em Direito Constitucional pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Foi Diretora da Divisão de Comunicação Institucional da PUC-SP e Coordenadora do editorial jurídico da Editora Saraiva. E-mail: evelinedenardi@uol.com.br.

<sup>2</sup> Graduada em Direito pela Universidade Paulista. Pós-graduada em Direito Público e Privado pela Faculdade de Direito Damásio de Jesus. Mestranda em Soluções Alternativas de Controvérsias Empresariais, pela Escola Paulista de Direito. É Oficial de Registro Civil das Pessoas Naturais e Tabeliã de Notas desde 2010. E-mail: luana\_mimary@hotmail.com.

sistema pelo qual o Estado coloca à disposição da sociedade várias alternativas na busca de uma solução mais adequada de conflitos.

Houve, dessa forma, valorização dos meios consensuais de resolução de controvérsias, deixando o processo judicial de ser a única alternativa para a pacificação social.

Nesse contexto, a mediação vem à luz como alternativa oferecida às pessoas em conflito, como uma forma consensual de resolvê-lo, na medida em que o mediador irá incentivar o diálogo entre as partes, para que elas próprias definam como resolver o impasse entre elas.

Diversos são os métodos utilizados pelos mediadores para chegar a um resultado satisfatório, porém, os principais modelos são os seguintes: modelo facilitativo, modelo transformativo, modelo circular-narrativo e modelo avaliativo.

Cada modelo exhibe técnicas diferenciadas para que o mediador possa conduzir o procedimento de forma a restaurar o diálogo entre as partes, levando-as a encontrar uma solução por elas construída.

O objetivo deste artigo é abordar a mediação como instrumento de pacificação social, na medida em que é ela afeta à noção de justiça conciliatória, detalhando seus principais modelos e como eles podem atender aos reclamos da sociedade para uma melhor distribuição da justiça e composição dos conflitos.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 NOÇÕES DE CONFLITO**

O conflito, no dizer de Joseph P. Folger (2013), pode ser visto como uma crise de interação humana. No sentido leigo, conflito é o choque, o enfrentamento, a falta de entendimento, discussão acalorada a contestação recíproca.

Como se sabe, a escassez de recursos naturais pode gerar controvérsias entre pessoas interessadas em sua titularidade. Nem sempre uma pretensão é espontaneamente satisfeita, podendo haver resistência em satisfazê-la, gerando conflitos.

Fernanda Tartuce explica bem esse fenômeno, deixando claro que os conflitos vão além dos interesses, em sua perspectiva jurídica.

Como se percebe, há certa tensão envolvida no conflito, e a perspectiva jurídica busca enfrentá-la a partir da noção de satisfação dos interesses. Satisfazer alguém, contudo, tende a ser algo mais complexo, do que simplesmente lhe apresentar a

resposta oferecida pelo ordenamento jurídico. (TARTUCE, 2020, p.6).

O conflito envolve não apenas aspectos jurídicos, mas também sociais psicológicos e filosóficos. Diversos campos da ciência têm chamado à atenção e lidado com o assunto, principalmente a psicologia, sociologia e psicanálise. A interdisciplinaridade tem se mostrado uma ferramenta importante para a compreensão correta do conflito.

Tendo em vista que o Código de Processo Civil encaminha determinados conflitos para equipes multidisciplinares, a interdisciplinaridade tornou-se uma realidade no sistema brasileiro.

A influência de outros setores do conhecimento na área jurídica é fato já há muito tempo, sendo muito importante para a resolução adequada dos conflitos essa integração entre o direito e outras searas do conhecimento humano.

Ao se adotar um determinado mecanismo de resolução de controvérsias deve se ter em mente sua aptidão para gerar os resultados necessários às partes envolvidas no conflito.

Em alguns relacionamentos, deve-se considerar não apenas os interesses das pessoas ou a resolução de situações presentes ou passadas, mas também fornecer a possibilidade de as partes estabelecerem um relacionamento futuro.

Se as partes adotarem um mecanismo cooperativo de resolução de problemas, elas podem se beneficiar de vantagens como espaço para comunicação, incentivo à legitimidade mútua e uma atitude amigável, pois o conflito não é algo que resolve ou se dissolve, mas antes é algo que se transforma.

O conflito é benéfico para o crescimento humano e o desenvolvimento da personalidade, gerando experiências valiosas para o indivíduo em seu ciclo de vida, sendo útil para conduzir à mudança necessária, sendo objeto de transformação e de evolução do ser humano.

No entanto, foi o conflito visto por muito tempo de forma negativa, apontado como fonte de desagregação sendo dever do estado resolvê-lo.

Ocorre que, tendo em vista a particularidade de cada conflito e as circunstâncias das partes na relação, diferentes mecanismos devem ser previstos com o objetivo de gerar respostas adequadas

## 2.2 MEIOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EXISTENTES NO CENÁRIO JURÍDICO BRASILEIRO

Existem vários meios de resolução de conflito no ordenamento jurídico brasileiro como se verá a seguir. A doutrina os divide de acordo com o meio utilizado para solucionar a controvérsia.

### 2.2.1 COMPOSIÇÃO DO CONFLITO PELA ATITUDE DAS PRÓPRIAS PARTES: AUTOTUTELA E AUTOCOMPOSIÇÃO.

Autotutela, também denominada de autodefesa, nela o indivíduo põe fim ao conflito pela sua própria força, obtendo por si próprio uma posição de vantagem sobre seu adversário, para alcançar o fim que deseja.

É um resquício da justiça privada, sendo permitido o seu uso em casos muito específicos e desde que autorizado por lei; sua utilização fora das hipóteses legais configura o delito de exercício arbitrário das próprias razões.

Autocomposição faz com que a resolução do conflito dependa da vontade de uma ou de ambas as partes, não havendo intervenção de terceiros com poder decisório sobre a questão.

São modalidades de autocomposição a negociação, a conciliação e a mediação.

Na negociação, a comunicação é feita diretamente pelas pessoas que buscam o acordo, sendo o meio mais básico de resolução de litígios e de menor custo. A vantagem da negociação direta é que ela preserva a autoria e a autenticidade do negociador na resolução de seus próprios conflitos.

A conciliação se caracteriza pela intervenção de um profissional imparcial que auxilia as partes a chegarem a um acordo, expondo as vantagens e as desvantagens de suas posições e propondo alternativas, conduz os contendores à resolução da controvérsia. No exercício desta função o conciliador pode sugerir meios e possibilidades de resolução do conflito, com o intuito de estimular as partes para que elas próprias elaborem a solução.

Já a mediação é um meio de pacificação onde um terceiro isento e devidamente capacitado atua como facilitador do processo de retomada do diálogo entre as partes, facilitando a comunicação entre elas, para que encontrem por si próprias a solução do conflito existente.

Conforme ensina Francisco Cahali

O foco da mediação é o conflito, e não a solução. Na conciliação percebe-se o contrário: o foco é a solução, e não o conflito. E com tratamento às partes, pretende-se na mediação o restabelecimento de uma convivência com equilíbrio de posições, independentemente de se chegar a uma composição, embora esta seja naturalmente desejada. (CAHALI, 2018, p.50).

São apontadas pela doutrina como vantagens e desvantagens dos métodos autocompositivos:

- Possíveis vantagens: Continuidade das relações; aprimoramento na comunicação; manutenção da reputação e boa consideração entre as partes; maior chance de cumprimento espontâneo da solução encontrada, pois esta não foi imposta coercitivamente, sendo fruto do consenso.

- Possíveis desvantagens: Evita a formação de precedentes jurisprudenciais; não há publicidade no procedimento; possibilidade de haver excessivo desequilíbrio entre os contendores.

### 2.2.2. HETEROCOMPOSIÇÃO

Há, também, a composição do conflito pela decisão imperativa de um terceiro, chamada de heterocomposição. No dizer de Luiz Antônio Scavone Junior

A heterocomposição é a solução do conflito pela atuação de um terceiro dotado de poder para impor, por sentença, a norma aplicável ao caso que lhe é apresentado. (JUNIOR, 2020, p. 9).

O surgimento desta forma de solução de conflitos se deu em razão da organização do Estado, que detém o poder de dizer o direito com força coercitiva, reduzindo as situações que permitem o emprego da autotutela, pela proibição da justiça privada, e pelo fato da grande litigiosidade reduzir sobremaneira os casos de soluções consensuais.

São modalidades de heterocomposição a arbitragem e jurisdição estatal. Na via arbitral as partes escolhem um terceiro de sua confiança para decidir a controvérsia, na via jurisdicional, uma das partes procura o Poder Judiciário com o intuito de obter uma decisão proferida por autoridade estatal, investida de poder coercitivo.

Esses são os processos de adjudicação e eles geram resultados do tipo ganha-perde.

A arbitragem é um antigo método de composição de conflitos que consiste na escolha pelas partes de uma terceira pessoa para definir o destino da controvérsia. Ela já existia no direito Romano uma vez que a atividade do pretor se limitava a admitir ou não a querela em juízo, sendo admitida, passavam as partes para escolha do *arbiter* para definir a questão.

A arbitragem pode ser definida, assim, como meio privado, jurisdicional e alternativo de solução de conflitos decorrentes de direitos patrimoniais e disponíveis por sentença

arbitral, definida como título executivo judicial e prolatada pelo árbitro, juiz de fato e de direito, normalmente especialista na matéria controvertida. (JÚNIOR, 2020, p.2)

Em nosso sistema o objeto da arbitragem, nos termos do artigo 1º da Lei federal nº. 9.307 de 1996, deve se limitar a direitos patrimoniais disponíveis, devendo ser escolhida por pessoas capazes de contratar.

Dessa forma, o árbitro escolhido pelas partes e, conforme o artigo 18 da Lei federal nº 9.307, de 1996, é juiz de fato e de direito, não ficando sua decisão sujeita a recurso e homologação pelo poder judiciário.

É importante lembrar que embora o árbitro não seja dotado de poderes de coerção e execução das suas decisões, que vinculam as partes, ele é equiparado ao juiz togado e aos funcionários públicos, de maneira que ele deve agir com imparcialidade, eficiência e diligência.

Já a jurisdição estatal, contenciosa ou voluntária, atua quando não há cumprimento espontâneo do preceito legal, devendo o estado proporcionar formas de promover a entrega do bem da vida ao seu legítimo titular. O estado juiz substituirá a vontade das partes, dizendo qual é a norma aplicável ao caso concreto, impondo o seu cumprimento.

A jurisdição contenciosa opera usualmente sobre os litígios buscando fazer prevalecer o sistema jurídico e atribuindo o bem da vida a quem lhe faz jus; seu objetivo é aplicar o ordenamento jurídico para eliminar os conflitos de interesse.

Já a jurisdição voluntária é considerada uma atividade judicial de administração pública de direitos privados. Nesses casos, o juiz não pacifica o litígio, mas fiscaliza, integra, um negócio jurídico privado que envolva interesses relevantes para o estado.

### 2.2.3 JUSTIÇA MULTIPORTAS

O modelo tradicional de resolução de conflitos, por meio de heterocomposição e especialmente pela justiça estatal, acaba por resolver somente a crise jurídica, não solucionando controvérsias de outras naturezas. Por essa razão, é comum que os problemas retornem agravados, ou ainda que as decisões impostas não sejam cumpridas.

Buscando outros meios de dirimir os conflitos houve evolução normativa no cenário brasileiro. Por meio da Resolução nº 125, de 2010, o Conselho Nacional de Justiça vem exercendo importante papel na busca de soluções alternativas de resolução de controvérsias, desde que instituiu a política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos, criando

melhores bases para o desenvolvimento da conciliação e a mediação no âmbito do poder judiciário, bem como no âmbito privado.

Mais recentemente, o Código de Processo Civil, de 2015 e a Lei de Mediação, Lei federal nº 13.140 de 2015, passaram a posicionar a destacar a conciliação e a mediação como mecanismos de gestão de conflitos tendo, inclusive, a audiência de conciliação ou mediação como etapa importante do procedimento comum em juízo.

Conforme esclarece Francisco José Cahali (CAHALI,2018, p.64), a já citada Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça implantou no Brasil o chamado Tribunal Multiportas, por iniciativa do Professor Kazuo Watanabe. Por meio deste, o Estado coloca à disposição da sociedade várias alternativas de buscar a solução mais adequada para seus conflitos, na medida em que valoriza os meios consensuais como mecanismos de pacificação, em detrimento do processo judicial clássico, e das soluções impostas coercitivamente.

Cada uma das opções (mediação, conciliação, orientação, a própria ação judicial contenciosa etc.), representa uma “porta”, a ser utilizada de acordo com a conveniência do interessado, na perspectiva de se ter a maneira mais apropriada de administração e resolução do conflito. (CAHALI, 2018, p.67)

Cumpre esclarecer que permaneceram no sistema a conciliação e a mediação extrajudiciais, nos termos do art. 175 do Código de Processo Civil.

Art. 175. As disposições desta Seção não excluem outras formas de conciliação e mediação extrajudiciais vinculadas a órgãos institucionais ou realizadas por intermédio de profissionais independentes, que poderão ser regulamentadas por lei específica.

Parágrafo único. Os dispositivos desta Seção aplicam-se, no que couber, às câmaras privadas de conciliação e mediação.

O que passou a existir foi uma política pública que impõe ao Poder Judiciário a obrigação de disponibilizar às partes em conflito um tratamento adequado da demanda por meio da conciliação e da mediação judiciais.

A iniciativa representou um grande avanço ao desenvolvimento de uma “cultura da pacificação”, em detrimento da “cultura do litígio”, pela qual o Poder Judiciário era visto como a única alternativa para resolução dos conflitos, propiciando aos contendores uma conscientização do necessário diálogo e respeito ao próximo, como meios integrativos de resolução de suas controvérsias.

## 2.3 MEDIAÇÃO – CONCEITO E VANTAGENS EM SUA APLICAÇÃO

A mediação é um dos meios autocompositivos de resolução de controvérsias no qual as partes, voluntariamente, procuram um terceiro imparcial que atua como facilitador da retomada do diálogo entre elas.

A mediação é o meio consensual de abordagem de controvérsias em que uma pessoa isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação entre as pessoas e propiciar que elas possam, a partir da restauração do diálogo, encontrar formas proveitosas de lidar com disputas. (TARTUCE, 2020, p. 53)

A Lei de Mediação também a conceitua, no seu § 1º da seguinte forma

Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Esse instituto permite que as partes envolvidas em conflitos cooperem entre si com o objetivo de superar seus impasses, indo além da simples obtenção de um acordo, pois visa possibilitar as relações futuras, transformando o contexto adversarial em colaborativo.

Várias são as vantagens apontadas pela doutrina na sua utilização como instrumento de pacificação, dentre elas a economia de tempo, confidencialidade do procedimento, facilitação do procedimento para compreensão dos sentimentos e emoções, flexibilidade e perspectiva de evitar novos conflitos.

Além destas vantagens citadas acima, a doutrina ainda ressalta o ambiente mais acolhedor em que a mediação se desenvolve, fazendo com que as partes não se sintam intimidadas pela sala de audiências de um Tribunal, ficando mais a vontade para dialogar e, dessa forma, encontrar uma solução consensual para o problema.

Porém, a maior vantagem do instituto da mediação é a melhor aceitação pelas partes da solução por elas encontrada por meio do procedimento, em detrimento da solução que a elas seria imposta por meio de uma sentença judicial.

Cahali defende que esse envolvimento dos mediandos

[...] promove o comprometimento das partes na eficácia do acordo, gerando, assim, naturalmente, o cumprimento espontâneo das obrigações assumidas. Decorre desse cumprimento espontâneo a não geração de novas demandas judiciais, contribuindo para a redução do excessivo número de processos de execução e de recursos. (CAHALI, 2012, p.42).

A mediação estimula o “ganha-ganha”, uma cultura difícil de ser assimilada na sociedade, tendo em vista que, desde cedo, aprende-se que a melhor forma de resolver uma disputa é com a agressão, com a briga e com a discussão, e que no final da disputa deve haver um ganhador e um perdedor. Essa visão adversarial está estampada todos os dias na televisão, através de desenhos animados, filmes, novelas, nas escolas, na família e na sociedade.

No Brasil, após a experiência bem-sucedida da Lei de Arbitragem, bem como da jurisprudência e prática que se seguiu, entendeu-se que seria oportuna a regulamentação da mediação como outro instrumento gerador de pacificação social.

Dessa forma, em 1998, por iniciativa da deputada federal Zulaiê Cobra, foi apresentado o projeto de lei nº 4827/1998, que foi seguido por outros até que houvesse a aprovação do texto legal.

Hoje, após muitos estudos e debates, a mediação extrajudicial está regulamentada pela Lei Federal nº 13.140 de 26 de junho de 2015 e a mediação judicial pelo Código de Processo Civil, porém a ambos os modelos se aplicam os mesmos princípios conforme se verá a seguir.

## 2.4. PRINCÍPIOS APLICÁVEIS À MEDIAÇÃO

Princípio, do latim *principium* significa início, começo, ou seja, a origem de todas as coisas, aquilo que vem antes.

Conforme leciona Flávio Tartuce

Princípios gerais são regramentos básicos aplicáveis a um determinado instituto ou ramo jurídico, visando a auxiliar o aplicador do direito na busca da justiça e da pacificação social. (TARTUCE, 2020, p. 32).

Na mediação a observância dos princípios aplicáveis é essencial para que o processo seja conduzido de forma adequada aos envolvidos no conflito, tendo em vista a informalidade do procedimento, que é desprovido de regras fixas em sua condução. Esses princípios servirão como um norte ao mediador, condutor do procedimento.

Os princípios estão enumerados no art. 2º da Lei Federal 13.140/2015 e, também, no art. 166 do Código de Processo Civil brasileiro.

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

- I - imparcialidade do mediador;
- II - isonomia entre as partes;
- III - oralidade;
- IV - informalidade;
- V - autonomia da vontade das partes;
- VI - busca do consenso;
- VII - confidencialidade;
- VIII - boa-fé.

Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

#### 2.4.1 PRINCÍPIO DA AUTONOMIA

Esse princípio garante às partes a liberdade de livremente escolher tal meio consensual, dentre tantos outros dentro do sistema multiportas.

Assegura às partes a autonomia da sua vontade desde que pessoas capazes, no exercício da liberdade de pensamentos, palavras e ações, e impõe ao mediador o dever de abster-se de forçar um acordo e de tomar decisões pelos envolvidos.

Sobre a ótica do mediador, o princípio da autonomia consiste no dever do mediador de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, podendo inclusive recusar-se a redigir acordo ilegal ou inexecutável.

Também é fruto da autonomia de vontade o comando legal que dispõe que ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação, nos termos do art. 2º, § 2º, da Lei de Mediação.

Esse princípio garante às partes, ao escolherem à mediação, permanecer ou não no procedimento, negociar sua forma, negociar a repartição dos custos, construir uma solução para seus conflitos, chegar a um acordo, cumprindo-o ou não.

#### 2.4.2 PRINCÍPIO DA CONFIDENCIALIDADE

Este princípio é de grande importância para as partes envolvidas no procedimento, pois possibilita que elas se sintam confiantes em falar abertamente suas posições e o que pode estar causando o conflito. A confidencialidade abrange fatos, situações, propostas, documentos etc. Ao mediador, salvo se autorizado pelas partes, é vedado revelar ou prestar qualquer tipo de informação sobre o procedimento e seu conteúdo.

Segundo Luiz Antônio Scavone Junior, como consequência do princípio da confidencialidade

[...] toda informação coletada durante os trabalhos não poderá ser revelada pelo profissional, por seus prepostos, advogados, assessores técnicos ou outras pessoas que tenham participado do procedimento. (SCAVONE, 2020, p. 290).

O problema é, caso haja um acordo, esse será sigiloso em razão deste princípio, o que impede que se formem precedentes.

Porém, a confidencialidade não é absoluta, podem as partes renunciarem expressamente a essa garantia e, também, a informação relativa à ocorrência de crime de ação

pública e ao dever de prestar informações à administração tributária devem ser reveladas, conforme dispõe o art. 30 da Lei Federal 13.140/2015.

#### 2.4.3 PRINCÍPIO DA IMPARCIALIDADE

Conforme esclarece Fernanda Tartuce, a imparcialidade é imprescindível para qualquer meio de solução de conflitos, são suas palavras:

Essencial diretriz dos meios de solução de conflitos, a imparcialidade representa a equidistância e a ausência de comprometimento em relação aos envolvidos no conflito. Crucial tanto nos meios adjudicatórios como nos consensuais, sua presença é fator determinante para que seja reconhecida como válida a atuação do terceiro que intervém no conflito (seja para decidir, seja para fomentar o consenso). (TARTUCE, 2020, p. 226).

Esse princípio se traduz no dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais do mediador não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente.

Ou seja, o mediador deve reconhecer o ponto de vista dos mediados reconhecendo as diferenças dos envolvidos e, com isso, buscar que as partes reestabeleçam a comunicação. Isso possibilita que as partes enxerguem o conflito escutando e compreendendo o outro lado, dialogando para dessa forma encontrar o caminho para a transformação e eventual solução da controvérsia.

Também decorre da imparcialidade o dever do mediador de declarar eventual impedimento ou suspeição quando procurado pelas partes.

#### 2.4.4 PRINCÍPIO DA DECISÃO INFORMADA

É o princípio que determina ser um dever dirigido ao mediador o de manter as partes envolvidas na mediação plenamente informadas quanto aos seus direitos e ao contexto fático que estão inseridas.

É consequência desse princípio, que as partes, de posse das informações fornecidas, serão conduzidas nas sessões de maneira que possam tomar decisões de forma consciente e com razoabilidade, sob pena de o mediador poder suspender o procedimento se for conveniente.

#### 2.4.5 PRINCÍPIO DA INDEPENDÊNCIA

Esse princípio prescreve que o mediador não deve ter vínculo anterior com qualquer das partes envolvidas na mediação. Decorre dele a obrigação que tem o terceiro imparcial de revelar qualquer circunstância que possa abalar essa independência e conseqüentemente a confiança das partes na sua imparcialidade.

#### 2.4.6. PRINCÍPIO DA ORALIDADE

O objetivo maior da mediação é restabelecer o diálogo entre as partes. Nesse sentido, o procedimento se desenvolve de forma oral, por meio de conversas e negociações entre os envolvidos. O mediador tem por finalidade viabilizar um espaço de comunicação entre os mediandos para que esses possam enxergar saídas para os seus problemas.

Compete ao mediador estimular o debate como meio de apresentarem as partes seus pontos de vista sobre o conflito, sem formalidades, com liberdade, para que dessa forma haja condições para que elas cheguem a um consenso.

Em virtude da informalidade, que é traço significativo do procedimento, não serão tomadas a termo as declarações emitidas pelas partes durante as sessões de mediação, no entanto ao término do procedimento, será lavrado um termo final por escrito.

#### 2.4.7. PRINCÍPIO DA BUSCA DO CONSENSO

A mediação se propõe a criar uma situação de não competitividade entre as partes, abrindo espaço para a comunicação cooperativa, onde um participante esteja imbuído do intuito de aumentar as chances de resolução da controvérsia de maneira que, percebendo esse comportamento a outra parte também se comporte da mesma maneira.

Conforme esclarece Fernanda Tartuce

A proposta é que o mediador propicie condições para que os indivíduos, atentos à sua autodeterminação, possam se engajar na conversa e deflagrar pontos úteis a serem trabalhados. (TARTUCE, 2020, p.230).

#### 2.4.8 PRINCÍPIO DA BOA-FÉ

Sendo a mediação um procedimento voluntário, é essencial que as partes estejam dispostas a estabelecer comunicação em que haja boa-fé para que, dessa forma, consigam encontrar soluções mútuas para o problema que as aflige.

Trata-se da boa-fé como pressuposto de uma conduta leal, proba, em que os participantes interajam de forma honesta, nas relações entre si e com todos o participantes do processo de mediação.

Conforme esclarece Francisco Cahali

A boa-fé é indicativo de conduta a orientar qualquer relação humana, e como tal seria desnecessária a referência; porém, a redundância, por certo, tem função pedagógica. (CAHALI, 2018, p.103).

Fernanda Tartuce destaca que esse princípio é de suma relevância na mediação, dizendo que “participar com lealdade e real disposição de conversar são condutas essenciais para que a via consensual possa se desenvolver de forma eficiente”. (TARTUCE, 2020, p. 233).

## 2.5. FORMAÇÃO DO MEDIADOR

Como visto, os princípios são de vetores que servirão de orientação ao mediador, assegurando que o procedimento seja bem conduzido tecnicamente, pois embora informal e flexível, será satisfatoriamente levado a cabo se o profissional que o realizar for imparcial, assegurando às partes a confidencialidade do seu conteúdo, respeitando sua autonomia de vontade, agindo de boa-fé e com isonomia, buscando uma solução justa e adequada ao conflito posto em debate.

Sendo a mediação um procedimento técnico, realizado por profissional capacitado, se exige estudo específico das suas técnicas, para a correta aplicação de seus variados modelos, necessitando o mediador de constante aperfeiçoamento e aprendizado para poder conduzi-lo de forma satisfatória.

A importância da formação deste profissional é tamanha que a Lei 13.149/2015 determina em seu artigo 9º que

[...] poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se.

Portanto, não basta ao mediador ter vocação, talento, habilidade, pois conforme esclarece Cahali

Por mais que uma pessoa tenha habilidade e talento como negociador ou gestor de conflitos, a mediação exige estudo específico, técnicas, experiência, e constante aprendizado para aprimoramento do conhecimento. (CAHALI, 2018, p.105).

O estudo dos modelos a seguir apresentados tem por escopo facilitar a atuação dos mediadores, que sempre observando os princípios aplicáveis à mediação, e o domínio dos diversos modelos, podem mesclá-los com o intuito de alcançar os objetivos da mediação.

Conforme esclarece Fernanda Tartuce,

Mediar é facilitar a comunicação entre as pessoas para propiciar que elas possam entender melhor os meandros da situação controvertida e, sendo este o seu desejo, engendrar respostas conjuntas sobre questões relevantes ligadas ao conflito. (TARTUCE, 2020, pag. 260).

Atualmente há uma tendência entre os mediadores de se utilizarem em sua atuação das várias técnicas e procedimentos relativos aos diversos modelos criados pelos *experts* da área, o que conforme esclarece Tania Almeida é chamado de *tool box* ou caixa de ferramentas, no sentido de que conforme a situação que se apresenta, irá o mediador se utilizar de determinado modelo, que mais se adeque ao perfil dos mediandos, ao seu estilo de atuação, e com a natureza da controvérsia, sempre visando a máxima eficácia do procedimento.

## 2.6 PRINCIPAIS MODELOS DE MEDIAÇÃO: MODELO FACILITATIVO, MODELO TRANSFORMATIVO, MODELO CIRCULAR NARRATIVO E MODELO AVALIATIVO

A mediação se mostra com grande amplitude para resolução de conflitos, podendo ser aplicada em diversos contextos, mostrando-se o meio mais coerente para a resolução de conflitos em que haja relação anterior entre os envolvidos, destacando-se as relações familiares, que envolvam laços afetivos, questões afetas ao âmbito empresarial, que envolva questões internas ou externas de empresas, questões na área civil, tais como a locação, relações condominiais, perdas e danos, relações escolares e ainda na área trabalhista, por exemplo.

O modelo adotado também influencia na estrutura do procedimento e é determinante na caracterização dos objetivos que norteiam a atuação do mediador.

No entanto, vários são os modelos internacionais de mediação que influenciam o Brasil. Como cada modelo tem sua particularidade, pode ainda o mediador mesclar várias

técnicas, de acordo com a situação, com o seu estilo e o perfil das partes, não se utilizando de um único modelo em particular.

As diferentes concepções que embasam a ideia de mediação se diferenciam basicamente em dois enfoques:

- Aquele que entende a mediação como técnica voltada à obtenção do acordo, em que muito se assemelha à conciliação, pondo fim ao conflito;

- Aquele que a entende como técnica que, ainda que não se obtenha um acordo, nem se coloque fim ao conflito, faça com que as partes retomem o diálogo e aprendam a se relacionar melhor, evitando assim que se envolvam em novos conflitos.

As particularidades do caso concreto é que vão determinar qual método será utilizado, como e por quanto tempo o procedimento se desenvolverá, pois, cada mediação é única.

Nesse sentido, a multiplicidade de modelos e sua influência no desenvolvimento do procedimento, são indicativos da manifestação dos princípios da flexibilidade e da informalidade.

Dentre os métodos mais discutidos pela doutrina, encontram-se o modelo tradicional-linear de Harvard, também chamado de facilitativo; o modelo transformativo, cunhado por Bush e Folger; o modelo circular-narrativo da professora Sara Colber e por fim o modelo avaliativo.

### 2.6.1 MODELO FACILITATIVO

Esse modelo está baseado no Programa de Negociação da Faculdade de Direito de *Harvard* e foi criado por John M. Haynes. É o modelo mais usual, aquele que normalmente vem na nossa cabeça quando pensamos em mediação.

A teoria de *Harvard* está baseada nas seguintes premissas:

- Separar as pessoas do problema;
- Concentrar-se nos interesses, não nas posições;
- Inventar opções de ganhos mútuos;
- Insistir em critérios objetivos.

Nesse sentido, Francisco Cahali define esse modelo como aquele utilizado para negociação cooperativa.

O mediador, enquanto facilitador do diálogo procura separar as pessoas do problema. Distingue a posição, do interesse das partes, centrando o foco neste

último. Estimula-se a avaliação objetiva da situação, buscando soluções criativas em benefício mútuo”. (CAHALI, 2018, p. 105).

Existe doutrina que considera a mediação um aperfeiçoamento do processo de negociação, sendo assim, embora o mediador não possa negociar os interesses de nenhuma das partes, por causa da imparcialidade, ele deve conduzir o procedimento de maneira a facilitar o acordo entre os mediandos.

Os seguidores deste modelo tendem a encarar o conflito como um obstáculo e interpretam a mediação como um processo orientado na perspectiva da resolução dos problemas, visando o acordo entre as partes.

Esse modelo tem como objetivo fomentar o diálogo e a negociação entre as partes, o mediador incentiva a elaboração de propostas pelas próprias partes, encorajando-as a fazer propostas sensatas que facilitem a negociação.

O modelo facilitativo é direcionado ao acordo e serve de referência aos demais modelos.

No entanto esse modelo não é indicado quando não há possibilidade de diálogo entre as partes, nesse caso, nenhum modelo será indicado, sendo de melhor técnica se utilizar da negociação, que não tem como objetivo restaurar o diálogo entre os envolvidos.

## 2.6.2 MODELO TRANSFORMATIVO

Modelo foi idealizado pelos professores Robert Bush e Joseph Folger. Está baseado no livro “A promessa da mediação”, de 1994 e sua premissa é transformar a relação dos mediandos.

Esse modelo tem como característica principal a ideia de que ele não visa necessariamente um acordo, mas transformar a consciência das partes, contribuindo para a legitimação e reconhecimento entre elas, estimulando sua valorização enquanto pessoas.

Os adeptos desse modelo enxergam o conflito como um fator de oportunidade para mudança. O objetivo principal é restaurar o vínculo entre as partes, restaurando as relações entre elas.

Desse modo, para José Francisco Cahali, nesse modelo, “[...] a meta será a transformação das pessoas no sentido de conscientização e respeito da posição do outro. E, assim, haverá uma alteração natural da qualidade das relações entre os mediandos”. E continua: “[...] o mediador estimula a participação ativa das partes, reconstruindo

interpretações que contemplem seus valores, pontos de vista e condutas”. (CAHALI, 2012, p.65).

Aqui a composição não é o objeto principal do processo de mediação, mas sim uma possibilidade; a prática não é orientada para acordos, mas para transformação.

O modelo transformativo tem como fundamento a comunicação, voltada à busca da restauração das relações entre as partes. As intervenções do mediador são dirigidas a fortalecer a confiança delas.

Os autores desse método utilizam duas palavras-chaves para caracterizar a mediação transformativa: empoderamento (*empowerment*) e reconhecimento (*recognition*)

- Empoderamento ou capacitação é uma ferramenta da mediação utilizada para que as partes se fortaleçam e tenham consciência sobre tudo que podem e são capazes de fazer.

- Reconhecimento está ligado à identificação das necessidades e interesses da outra parte, ou seja, aceitar o outro, ainda que seus sentimentos e comportamentos sejam diferentes dos seus.

Com o empoderamento e o reconhecimento das partes, estas estão aptas a se aproximarem, tanto de seu problema atual como dos problemas futuros.

O empoderamento ocorre quando os mediados se tornam capazes de:

- Se comunicar e se relacionar de forma respeitosa;
- Compreender seus reais interesses e perceber que a satisfação destes pode se dar por uma ampla gama de opções;
- Perceber e tratar como legítimos os interesses e as necessidades das outras partes na mediação;
- Reconhecer a responsabilidade pelas escolhas dentre as opções que são criadas em conjunto e que possam solucionar o caso concreto;
- Gerar ganhos mútuos.

Esse modelo tem como objetivo imediato levar os mediados à transformação, levando-os a se colocarem um no lugar do outro e a administrar os problemas de forma colaborativa. O acordo é, nesse modelo, uma consequência desse processo de transformação pessoal.

Por todas as razões acima elencadas, o modelo transformativo é considerado o mais completo pela maioria dos estudiosos da matéria, principalmente porque tem como objetivo o de reconstruir a relação abalada ou até mesmo rompida, levando em consideração, contudo que um eventual acordo será muito importante para solucionar de vez o conflito.

Por isso o procedimento se desenrola com muita oralidade e autonomia, devendo o mediador orientar os diálogos de forma a fortalecer a confiança das partes, sua autoestima, fazer perguntas voltadas ao empoderamento e ao reconhecimento.

Mesmo que ao final da mediação as partes não tenham chegado a um acordo, nessa modalidade, a conciliação terá atingido seu objetivo se houver a restauração da relação entre as partes, se elas voltarem a dialogar, agora com a confiança necessária para futuramente resolver suas questões.

Para esse modelo o acordo seria consequência do processo de transformação pessoal dos mediados, resultante do empoderamento e do reconhecimento conforme descrito.

### 2.6.3 MODELO CIRCULAR - NARRATIVO

Foi desenvolvido pela professora Sara Colbb com o objetivo de fazer com que as partes tenham uma visão sistêmica, ou seja, com foco nas pessoas e nas circunstâncias que as envolvem. O foco está tanto nas relações entre as partes como na obtenção de um acordo.

Esse modelo é chamado de narrativo porque tem base na comunicação entre as partes, sendo estimuladas a fazerem narrativas sobre si próprias. O mediador estimula os mediados a narrarem suas visões do conflito, sobre o que versa a discordância, quais suas dúvidas quanto à postura da parte contrária ou, ainda, sobre outras pessoas que circulam em torno do conflito.

A contribuição do mediador é fazer com que os mediados abandonem suas versões particulares sobre o problema para construir uma versão em conjunto, em que este problema passe a ser compartilhado e resolvido por ambos.

O acordo seria, então, o resultado de um processo em que o conflito passa a ser compartilhado e é por isso que o papel do mediador é escutar e compreender, de modo que o mediando se sentirá acolhido ao ser escutado favorecendo que apareçam novas informações que contribuam ao acordo.

Para Cahali, a comunicação nesse modelo é fundamental, pois

[...] provoca nas partes a análise do conflito, identificando as diferentes versões para o mesmo aspecto, daí a ideia de circular, no sentido de gravitar em torno de um ponto, porém com olhares distintos. O adversário por vezes pode trazer à tona essa nova visão, construindo uma narrativa alternativa a partir das intervenções do mediador. (CAHALI, 2012, pag.66).

O mediador, nesse modelo, deve investir na aplicação de técnicas de comunicação, fazendo perguntas, abertas, fechadas, hipotéticas, reflexivas.

A técnica seria exercida da seguinte maneira por meio de perguntas circulares e por meio de perguntas reflexivas, conforme esclarece Juliana Demarchi.

As perguntas circulares, dirigidas a uma das partes, na verdade envolvem a ambas e fazem com que um dos participantes fale de si enquanto pensa estar se referindo a outro. Por exemplo: O que o senhor pensa que seu sócio fez e nunca lhe contou?

As perguntas reflexivas, por sua vez estimulam as partes a se colocarem no lugar da outra, avaliando melhor as circunstâncias e condições que as levaram a agir da forma como agiram: ‘O que o senhor faria se estivesse no lugar de seu sócio?’

Estas perguntas, na verdade, fazem com que as partes revelem suas fantasias, suas ilusões, o que imaginaram ser o pensamento ou desejo da outra, e acabam facilitando o diálogo na medida em que são afastadas estas interferências, concentrando-se as partes no conflito real, e não no que elas imaginavam que fosse.

Os adeptos deste modelo encaram a mediação como um processo narrativo, de verbalização do conflito, em que as partes têm a oportunidade de compartilhar seus pontos de vista para construir juntas uma nova versão da controvérsia entre elas.

Dessa forma, o modelo circular narrativo conduz os mediandos a desconstruir as narrativas iniciais e criar novas histórias, transformando o problema inicial em uma ameaça a ambas as partes, fazendo com que estas a enfrentem ao invés de se confrontarem.

#### 2.6.4. MODELO AVALIATIVO

É aquele em que o mediador, depois de seguir todas as etapas, sem intervir no mérito do conflito, procurando soluções oriundas das propostas dos interessados e na impossibilidade de alcançá-la, oferece ao final sua opinião sobre o caso com objetivo de facilitar o acordo.

Esse modelo se dá

[...] quando, por demanda dos participantes no processo de Mediação, o mediador, após exaurir a tentativa de conduzir o processo sem opinar, oferece seu olhar técnico sobre a questão, de forma a contribuir para agilizá-lo. (ALMEIDA, 2008).

Nesse modelo o mediador vai ouvir o que as partes têm a dizer e ao final ele vai produzir uma avaliação, podendo especular sobre os fatos que as partes trouxeram, se estão suficientemente provados, ou ainda sobre o provável desfecho da controvérsia caso ela seja levada para os Tribunais, ou ainda para um árbitro.

Ele tem por fim produzir uma avaliação por parte do mediador, para que ele de seu parecer sobre os fatos, as provas, o direito discutido na mediação, e isso pode ser útil para que os mediandos busquem uma solução amigável ao invés de procurar o judiciário.

No Brasil não é aceito amplamente, e há doutrina que salienta que se o mediador se abster de analisar a técnica do mérito, a imparcialidade se mantém mais preservada.

Outras críticas podem ser feitas em relação à mediação avaliativa tais como a diminuição do protagonismo das partes, e o acirramento das discussões em detrimento da comunicação colaborativa podendo haver a quebra da confiança das partes no mediador, caso sua avaliação apresente uma parte em situação mais vantajosa que outra.

A doutrina afirma que orientações técnicas devam vir dos advogados das partes e não do mediador, ainda que este possua formação jurídica e, caso o mediador esclareça sobre a legislação, ele deve ter a cautela de não influenciar as partes, para não atrapalhar o procedimento em curso.

### **3 CONCLUSÃO**

Necessitando o Estado, em razão da grande litigiosidade existente no corpo social, e do grande número de processos que ingressam nos Tribunais, procurar soluções alternativas à justiça estatal, foi criada em 2010 por iniciativa do Conselho Nacional de Justiça, a Política Pública de Solução Adequada de Conflitos, que entre outros mecanismos consensuais muito alavancou a mediação como uma das formas alternativas de solução das controvérsias.

O conflito passou a ser encarado como uma oportunidade de transformação das relações entre os mediandos, que com o auxílio de um profissional tecnicamente hábil, e que domine as modalidades acima estudadas, podem criar conjuntamente a solução para os seus problemas, havendo dessa forma o resgate de suas relações e o comprometimento com o acordado.

Como se viu, a mediação tem por escopo restaurar o diálogo entre os mediandos para que seja possível a continuidade da relação existente entre eles, uma vez que, esse método se adequa aos conflitos em que haja uma relação anterior entre os envolvidos.

Os diversos modelos de mediação criados pelos estudiosos do tema, apresentam diversas técnicas diferenciadas que podem ser utilizadas a partir da análise realizada pelo mediador, em relação à natureza do conflito e a situação fática apresentada pelas partes envolvidas no procedimento, na busca da pacificação social.

Sua maior contribuição é possibilitar ferramentas hábeis a restaurar as relações entre os mediandos, transformando o conflito entre eles em uma oportunidade de mudança de paradigmas, em que os envolvidos podem resolver situações do passado, bem como prevenir futuras controvérsias, pois possibilita que cada mediando participe da solução encontrada.

Desta maneira, poderá a mediação contribuir para o desafogo do Poder Judiciário, prestigiando os métodos consensuais de solução de controvérsias e distribuindo justiça e pacificação para a sociedade.

## **REFERÊNCIAS**

ALMEIDA, TANIA. **Mediação de Conflitos: Um Meio de Prevenção e Resolução de Controvérsias e Sintonia com a Atualidade**. <[www.mediare.com.br](http://www.mediare.com.br)>. Acesso em 7 jan. 2021.

CAHALI, Francisco José. **Curso de Arbitragem**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

CAHALI, Francisco José. **Curso de arbitragem: Resolução CNJ 125/2010: mediação e conciliação**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

DEMARCHI, Juliana. **Mediação: proposta de implementação no processo civil brasileiro**. 2007. Tese (Doutorado em Direito Processo Civil) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

FOLGER, Joseph P. **La Mediación Transformativa: La Preservación del Potencial Propio de la Mediación en Escenarios de Disputas**. Disponível em: Acesso em 7 de jan. 2021.

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Mediação facilitativa e “mediação” avaliativa: estabelecendo diferença e discutindo riscos**. *Novos Estudos Jurídicos*, v. 16, n. 1, p. 20- 32, jan./abr. 2011. Disponível em: <http://siaiweb06.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/3267/2049>. Acesso em: 7 jan. 2021.

SALES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; DA SILVA, Paulo Eduardo Alves. **Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem**. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

SANTOS, Goretta Ricardo. **Manual de Mediação de Conflitos**. Rio de Janeiro: Lumen Iuris, 2012.

SCAVONE JUNIOR, Luiz Antônio. **Arbitragem, Mediação, Conciliação e Negociação**. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. São Paulo: Forense, 2019.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil**, Volume 1, Rio de Janeiro: Forense, 2020.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense: Método, 2017.