

## **LIVRO:**

**ALMEIDA, Tania. *Mediação de Conflitos para iniciantes, praticantes e docentes*. Coordenadoras Tânia Almeida, Samantha Pelajo e Eva Jonathan. Salvador: JusPodivm, 2016.**

**p. 851-870.**

## **UM PROGRAMA PARA A CAPACITAÇÃO DE MEDIADORES DE CONFLITOS NO BRASIL.**

Docente: Carlos Eduardo de Vasconcelos<sup>1</sup>

Sumário: - 1. Autoapresentação contextual – 2. Justificativa do Programa – 3. Questionamentos temáticos – 4. Conteúdo programático e carga-horária teórico-prática - 5. Metodologia – 6. Referências bibliográficas.

### **1 – AUTOAPRESENTAÇÃO CONTEXTUAL.**

A mediação de conflitos não é apenas uma técnica, pois engloba valores e habilidades; engenho e arte; história e vida aqui, agora. É uma construção, um método, que não se esgota em suas sessões ou em seus desdobramentos. Cada um de nós vai percebendo, em maior ou menor grau, em trajetórias pessoais (interpessoais), esse envolvimento com os costumes e culturas que se vão construindo e reconstruindo em nós e através de nós. Em nosso caso pessoal, essa história foi ao extremo das utopias socialistas e das resistências ao autoritarismo. Na maioria, com envolvimento políticos em representações universitárias ou na OAB, e em outros comprometimentos

---

<sup>1</sup> Mestre em Direito das Relações Sociais pela PUC/SP. Mediador, palestrante e professor de Mediação, Negociação, Hermenêutica Jurídica e Arbitragem. Coordenador Pedagógico de Mediação e Práticas Restaurativas da FG/PE. Diretor de Mediação do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA. Membro do Conselho Diretor da Câmara de Mediação e Arbitragem da OAB/PE, do quadro de mediadores do CAM/CCBC, da CAMARB e do CEMAPE. Integrou a comissão de juristas e especialistas, no âmbito do Ministério da Justiça, que subsidiou a Lei de Mediação no Brasil. Autor de inúmeros artigos e da obra básica deste Curso: *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*, 5ª ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2017.

com as questões da cidadania. A formação e a militância no âmbito do Direito abriram portas para estudos e vivências nos campos da filosofia, da psicologia, da sociologia, da pedagogia, da ecologia e das tradições espirituais.

No início dos anos noventa, quando atuávamos na direção cultural da Associação dos Advogados de Empresa de Pernambuco – AAEPE e, profissionalmente, vivenciávamos as experiências do direito empresarial, mais especificamente do direito tributário, fomos tomando conhecimento, através do saudoso Petrônio Muniz - naquela época colega da mesma instituição - das articulações nacionais por ele coordenadas, que posteriormente resultaram na Lei da Arbitragem (Lei 9.307/96). E víamos que, junto com as palestras sobre o instituto da arbitragem, eram trazidos para Pernambuco os cursos de Mediação de Conflitos, inclusive com Sara Cobb, e seu modelo de mediação circular-narrativa.

Incorporamo-nos aos grupos de estudos e pesquisas. Portanto, desde então fomos migrando para os estudos interdisciplinares que o tema suscita, nos vários campos do conhecimento. A partir dos anos 2.000 começamos a ministrar cursos em Pernambuco, seguindo as recomendações do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem - CONIMA. Em 2001 assumíamos a presidência do Centro de Mediação e Arbitragem de Pernambuco – CEMAPE e a vice-presidência regional do CONIMA, por indicação do próprio Petrônio Muniz.

Daí em diante deu-se uma intensa metamorfose. Participamos de dezenas de cursos, encontros, conferências, inclusive no âmbito do projeto de desenvolvimento desses métodos, conduzido pela Confederação das Associações Comerciais do Brasil - CACB, em convênios com o SEBRAE e o BID. Em 2004 concluímos o nosso mestrado na PUC/SP, com dissertação sobre esses temas. Nesse período chegamos, inclusive, a ministrar cursos em Moçambique, a convite do Ministério da Justiça daquele país africano.

De 2005 a 2007 desenvolvemos e coordenamos um programa estadual de Mediação Comunitária, a convite da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos de Pernambuco. O foco foi o fortalecimento comunicativo das comunidades e o desenvolvimento das práticas restaurativas. Também a partir do mesmo ano passamos a ministrar as disciplinas de mediação e arbitragem para os estudantes de direito da Faculdade dos Guararapes – FG, em Pernambuco.

As nossas experiências em mediação eram então ampliadas no programa de mediação comunitária, no Centro de Mediação e Arbitragem de Pernambuco

(CEMAPE), em nosso escritório e no Centro de Prática Jurídica da FG. Foi a partir dessas vivências, estudos e pesquisas que escrevemos a primeira versão de uma proposta pedagógica, conforme consta da primeira edição, lançada em 2007, do nosso livro *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*, agora em sua 5ª edição.

As mudanças em perspectivas nos levaram a direcionar o foco para a OAB. Era necessário trabalhar a cultura jurídica para as mudanças em marcha. Era preciso incorporar a advocacia aos estudos de uma hermenêutica alargada, que a preparasse para as novas necessidades de uma cidadania mais exigente, mais participativa. Enfim, era o momento de construção dos marcos legais da mediação, agora concretizados consoante o novo Código de Processo Civil e a Lei da Mediação, ambos em 2015. Passados todos esses anos e com as novas experiências e pesquisas, inclusive em mediação empresarial, familiar e em círculos/encontros de mediação vítima-ofensor, o modelo de programa que aqui apresentamos não deixa de ser algo representativo de uma experiência brasileira no lidar com os valores, técnicas e habilidades da mediação de conflitos.

## **2. JUSTIFICATIVA DO PROGRAMA.**

Na construção deste programa buscamos, inicialmente, respostas para as seguintes questões: quais seriam os conteúdos, habilidades e competências necessários à adequada atuação de mediadores de conflitos no Brasil? Quais devem ser os temas e vivências centrais desta capacitação fundamental? É razoável uma capacitação integrada, que contemple, igualmente, as atuações de mediadores nos ambientes judiciais e extrajudiciais? Os estudantes devem estar graduados em curso de nível superior ou pelo menos estar com o curso de graduação em andamento?

Sabemos que, diferentemente deste, vários programas são desenvolvidos com propósito limitado, ou de modo simplificado, para pessoas de qualquer idade ou nível educacional, havendo, também, programas relacionados à educação continuada, enfocando modelos específicos e/ou ambientes especiais de aplicação do método da mediação. Este programa supõe que os estudantes devem haver concluído ou estar cursando instituição de nível superior.

Mediação não é filosofia, sociologia, antropologia, direito ou qualquer outra ciência em particular. Não é algo situado no âmbito de uma metodologia científica em si mesma. É método ou retórica material. É algo anterior ou para além das abordagens

científicas ou dogmáticas. A substância vivenciada nesse método de facilitação de diálogos e consensos é a linguagem ordinária das pessoas, consoante manifestações construídas e reelaboradas nos respectivos encontros. Embora os valores, as habilidades e as técnicas que o mediador aplicará sejam resultantes de aportes multidisciplinares, os diálogos transdisciplinares envolverão pré-conceitos ou posições, desejos, pontos de vistas e correspondentes sentimentos, que se vão transformando mediante as recontextualizações, as novas compreensões e os novos estados emocionais, que produzem uma metamorfose nos padrões relacionais, nas prioridades, interesses e aptidões comunicativas.

Daí a transdisciplinaridade, ou materialidade existencial em que se fundem sensações, sentimentos, percepções, tradições, ciências e as novas condições de possibilidades, construídas e reconstruídas pela retórica material da linguagem ordinária dos participantes desses encontros de diálogo.

Para que um psicólogo, um filósofo ou um jurista compreenda a mediação será necessário que abandone a metafísica, que adie a epistemologia, que se desapegue do *pret a porter* do seu sistema prévio de certezas; metamorfose esta que costuma acontecer na validação dos sentimentos que processam as novas compreensões. Para que um psicólogo, um filósofo ou um jurista experimente essa metamorfose existencial que o método do diálogo facilita, será necessário que alcance o turbilhão conflituoso do desencontro, onde se desnudam os discursos e se mergulha na presença, aqui e agora, das necessidades sentidas e manifestas.

O mediador de conflitos não tem lado, não busca o certo ou o errado, não julga e não se apega; apenas observa e facilita a metamorfose sensitiva, emotiva e cognitiva que escutas e falas vão ensejando aos participantes do diálogo. Porque, por mais simples que pareça compreender a nossa riqueza existencial, costumamos praticar o mito ou o vício de catalogar as pessoas e etiqueta-las, enquadrando-as em padrão metafísico de personalidade ou caráter. E, no entanto, cada um de nós está sendo variadas personas que se substituem no tempo, em nossas individualidades que transmutam ao sabor dos sentimentos e momentos.

Ademais, somos, cada um de nós, expressões únicas dos embates das incontáveis histórias e tradições. Somos manifestações das gêneses de renovadas intersubjetividades, sendo necessário que assumamos a atitude acolhedora da fusão desses horizontes tradicionais com as novas histórias, que se constroem nas renovadas compreensões do aqui e agora vivido.

Daí a importância dos princípios, da ética, da arte e da validação dos sentimentos. Daí a importância dos valores, técnicas e habilidades que um bom programa de capacitação de mediadores deve cuidar.

Apreender o significado do conflito; desconstruir velhos arquétipos e mitos da filosofia da consciência, da física clássica, do reducionismo iluminista, da tradição maniqueísta; compreender o sentido transformador do método do diálogo em seus variados modelos e circunstâncias; abrir-se para as múltiplas possibilidades ou múltiplas portas de acesso a uma ordem jurídica que se vai construindo justa e segura; desenvolver habilidades e competências comunicativas que previnam a violência, facilitem a transformação do conflito e ensejem a restauração de vínculos; fortalecer-se nesses valores, artes e técnicas; tornar-se sereno e inspirador na condução dos momentos preparatórios (pré-mediação) e dos momentos sucessivos do procedimento da mediação em sua metamorfose tópica; assumir a inversão de perspectiva na compreensão do poder da não força da escuta, que encoraja a boa-fé, a empatia e o fortalecimento existencial dos mediandos; estar consciente dos fundamentos, dos princípios e dos perfis que são esperados na conduta dos mediadores; enfim, estar em paz, em atitude meditativa, em presença ativa, comprometida e amorosa; eis aí os conteúdos, as técnicas, as habilidades e os valores que este programa busca facilitar.

### **3. QUESTIONAMENTOS TEMÁTICOS:**

#### **3.1. TEORIA E EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO CONFLITO:**

Devemos ter em conta as variadas circunstâncias em que ocorre o conflito, sendo necessária a sua compreensão no contexto dos valores, expectativas e interesses envolvidos. Que valores, circunstâncias, expectativas e interesses podem concorrer para que os conflitos tendam para o confronto e para a violência? Em sentido inverso, quais valores, circunstâncias, expectativas e interesses podem concorrer para a prevenção e transformação pacífica do conflito? Esta é uma questão complexa. Levantamos a hipótese de que a consciência intersubjetiva de uma injustiça que tende a se manter na promoção de desigualdades materiais e culturais concorre e estimula o confronto e a violência. E também admitimos a hipótese de que a consciência intersubjetiva da existência de um esforço genuíno pela superação de desigualdades materiais e culturais estimula e concorre para a prevenção da violência e promoção da paz. Neste sentido,

nós percebemos intersubjetivamente a prevalência, em cada circunstância, de práticas de uma cultura de dominação ou de uma cultura de paz. É importante construirmos um consenso na identificação dos valores, circunstâncias, expectativas e interesses que caracterizam essas culturas?

Segue adiante nossa hipótese de elementos caracterizadores de cada uma dessas culturas.

Sob uma *cultura de dominação* prevalecem a desigualdade, a hierarquia, a verticalidade de um elitismo hereditário ou simplesmente discriminatório, enquanto sob uma *cultura de paz e direitos humanos* prevalece o sentimento de igualdade, em relações fundadas na autonomia da vontade e tendencialmente horizontalizadas.

Sob uma *cultura de dominação* prevalecem a litigiosidade, a coatividade, o decisionismo, enquanto sob uma *cultura de paz e direitos humanos* destacam-se a persuasão, a negociação e a mediação.

Sob uma *cultura de dominação* prevalece o patrimonialismo, consubstanciado na apropriação privativa e excludente dos recursos disponíveis, enquanto sob uma *cultura de paz e direitos humanos* destacam-se o compartilhamento dos saberes e o emparceiramento na exploração dos recursos.

Sob uma *cultura de dominação* prevalece a competição predatória, enquanto sob uma *cultura de paz e direitos humanos* pratica-se uma negociação cooperativa, com vistas aos interesses comuns, aos princípios, aos ganhos mútuos.

Sob uma *cultura de dominação* tende-se ao absolutismo, ao fundamentalismo, às crenças abrangentes, enquanto sob uma *cultura de paz e direitos humanos* princípios constitucionais são acolhidos como normas na orientação de comportamentos e instituições democráticas, inspiradas em doutrinas razoáveis, com respeito às diferenças.

Sob uma *cultura de dominação*, as pessoas são prestigiadas e distinguidas por seus sinais de poder e riqueza, sendo inferiorizadas, discriminadas e criminalizadas aquelas que não se enquadram nesse padrão, enquanto sob uma *cultura de paz e direitos humanos* busca-se premiar e reconhecer o ser humano, a civilização e o meio ambiente saudável, afastando-se os preconceitos, rótulos e estereótipos.

O que pode deflagrar, numa cultura de dominação, os elementos de uma cultura de paz?

Os mediadores experientes sabem que, em situações de disputa, a atitude dominadora, em cada um dos mediados, tende, inicialmente, a se destacar e que, na dinâmica do entendimento facilitado pelo mediador - quando vão sendo saciados desejos e impulsos básicos, construídas novas compreensões e evidenciados os interesses e necessidades reais e comuns - a atitude colaborativa vai sendo construída.

Com efeito, vamos observando que as atitudes de imposição e de colaboração expressam, acima de tudo, estados emocionais e padrões relacionais, que podem ser alterados no processo de transformação do conflito, pela mediação de um terceiro legítimo, capaz e responsável.

Enfim, na contemporaneidade, em que a violência - apesar de mais difusa - se tem mostrado menos intensa do que nos últimos milênios da história humana, a predominância de relações horizontais coloca-nos o desafio de promover mudanças e resolver disputas especialmente através da negociação, da mediação e do diálogo socialmente ampliado, haja vista a desconformidade e a perda relativa da eficácia dos instrumentos de força.

Eis alguns outros questionamentos sobre o conflito interpessoal, matéria prima do nosso ofício de mediadores:

As pessoas que buscam a maestria em mediação têm uma adequada compreensão do significado do conflito na convivência social? Quais seriam os preconceitos ou precompreensões a serem trabalhados a respeito desta questão? O conflito é inevitável? É inerente às relações humanas? Quais os seus elementos? Quais as suas espécies? Ele expressa a cultura, consoante a linguagem dominante de cada época e situação? Como ele ocorre em sociedades tribais? Como ele tende a acontecer em sociedades patrimonialistas? O que os chamados estados democráticos de direito e a escrita trouxeram de novidade neste campo? O que ocorre com os conflitos na contemporaneidade, em que se vivencia uma massificação de conhecimentos facilitados pelas novas tecnologias das redes sociais digitais?

Está ocorrendo uma horizontalização do sentimento-ideia de justiça? Como tais fenômenos podem estar alterando os comportamentos? Conflitos são problemas? São oportunidades? São problemas e oportunidades? Há conflitos construtivos e conflitos destrutivos? O que seria conflito construtivo? A sociedade pacífica é aquela que eliminou o conflito? O uso da força é legítimo? Como distinguir a força protetora da força punitiva? Como o mediador de conflitos deve vivenciar esses fenômenos?

### 3.2. O NOVO PARADIGMA DA CIÊNCIA:

A dialética novoparadigmática acolheu/retomou a dialética da contradição, do antagonismo, mas num ambiente de complementaridade, em que esses desencontros (ordem/caos) vão gerando uma metamorfose tese-antítese, em que a síntese não existe em si mesma, pois corresponde ao próprio processo de mudança. Nessa nova perspectiva, os conflitos devem ser compreendidos enquanto expressões sistêmicas de padrões comportamentais, de condicionamentos relacionais, sociais, econômicos, culturais, sem o maniqueísmo das posições excludentes, porque as contradições e os antagonismos são complementares, o que nos conduz ao modo de pensar do tipo “e-e”.

As pessoas que buscam a maestria em mediação estão conscientes dos avanços científicos que levaram ao reconhecimento dos limites do nosso conhecimento? Têm noção dos paradigmas da complexidade, da instabilidade e da intersubjetividade? Percebem a complementaridade entre ordem e caos, entre organização e reorganização, entre o simbólico e o diabólico? Sabem que os opostos se contradizem e, ao mesmo tempo, complementam-se? Estão conscientes dos princípios da física quântica e sua relação com a vida e a conduta humana? Sabem que a dialética do novo paradigma superou a visão bipolar do isto ou aquilo, migrando para o isto e aquilo, pois as contradições são complementaridades em permanente mutação? Que os procedimentos do diálogo abrem espaço para novas significações e, portanto, para novas compreensões, graças à maior abertura comunicativa? Sabem que o direito avança nesta direção? Entendem que, no campo retórico/dialético da nossa atuação, migramos de uma filosofia ontológica para a ontologia da linguagem existencial? Que uma hermenêutica jurídica alargada integra compreensão, interpretação e aplicação, pois a norma efetivamente nasce na concretização do direito? Conhecem a relação entre estas questões e o desenvolvimento dos métodos consensuais de solução de disputas? Têm noção do que isto pode significar para a sociedade contemporânea? Percebem que uma horizontalidade ampliada busca soluções construídas consensualmente, como numa sociedade em que todos são intérpretes da Constituição?

Aportes sobre a teoria dos sistemas e sobre a filosofia da linguagem facilitam a compreensão do papel desempenhado pelo mediador.



### 3.3.- INTRODUÇÃO AOS MÉTODOS DE RESOLUÇÃO ADEQUADA DE DISPUTAS:

Quais seriam os métodos de resolução adequada de disputas, além do judicial? Como se deu o desenvolvimento desses novos métodos a partir dos anos cinquenta do século passado? O que é a negociação baseada em princípios, desenvolvida na Universidade de Harvard? Quais são os conceitos e compreensões introdutórias à mediação, à conciliação, à arbitragem e a outros métodos especialmente mais adequados, em função das necessidades a serem atendidas? Existem múltiplas portas de acesso à justiça? Como as principais instituições da sociedade civil e do estado estão programando as respectivas capacitações de mediadores extrajudiciais e de mediadores judiciais? Quais as novas tendências nesta direção? Como o avanço desta cultura vem interferindo nas práticas profissionais, especialmente dos advogados, magistrados e membros do Ministério Público?

### 3.4.- ACESSO À JUSTIÇA E OS MARCOS LEGAIS DO SISTEMA MULTIPORTAS DO NOVO CPC E DA LEI DA MEDIAÇÃO:

As Leis 13.105/15 (Novo Código de Processo Civil) e 13.140/15 (Lei da Mediação entre particulares e da autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública) contribuirão para intensificar a metamorfose no campo das soluções autocompositivas em geral. Como esses novos marcos legais podem influenciar a cultura e as práticas dos mediadores e dos operadores do direito? Como enfrentar o risco do “legalismo mágico”, em que a interdisciplinaridade do método das soluções consensuais, e a sua transdisciplinaridade, podem ser colonizados e reduzidos aos estudos metodológicos, dogmáticos e unidisciplinares em torno do sentido e alcance desses marcos legais em si mesmos? Como o sistema multiportas pode inovar a atuação dos advogados? O que seria a advocacia colaborativa? Qual a importância dos pactos pelas soluções extrajudiciais? Qual a importância do novo paradigma na priorização das soluções consensuais no novo Código de Processo Civil? Como será conduzida a mediação judicial consoante os princípios e regras do novo CPC? Como a Lei da Mediação entre particulares irá balizar o desenvolvimento da mediação extrajudicial e como poderão acontecer as composições de conflitos no âmbito da administração

pública? Como o mediador deve organizar as suas propostas de atuação, em meio às várias alternativas? Quais seriam, portanto, as tendências e as opções possíveis?

### 3.5.- COMUNICAÇÃO (CONSTRUTIVA) NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E NA CULTURA DE PAZ:

As técnicas, os valores e as habilidades (artes) dos mediadores de conflitos, em qualquer das suas escolas ou modelos, supõem o desenvolvimento de habilidades ou competências em comunicação construtiva, que o mediador irá praticar, buscando a colaboração dos mediandos e demais participantes do processo. Reflitamos, inicialmente, sobre algumas questões relacionadas à comunicação humana em geral.

Um indivíduo vivo não tem como deixar de comportar-se. Comportamento é comunicação, é o modo, consciente ou não, de expressar valores, interesses e sentimentos; portanto, é a revelação da nossa moralidade. Toda comunicação é interacional, é troca de mensagens. Por mais que um indivíduo se esforce, é-lhe impossível não comunicar. Atividade e inatividade são comunicações. Portanto, palavra ou silêncio é comunicação. Possuem valor de mensagem e, dessa forma, influenciam outros e estes consciente ou inconscientemente respondem a essas comunicações e, portanto, também estão comunicando.

A comunicação é verbal (digital) ou não-verbal (analógica). Ademais, nem sempre acontece de modo intencional, consciente ou eficaz; mesmo assim, ela é relacional e, portanto, circular e recursiva. Com efeito, somos nós próprios o modo humano da comunicação. A inevitabilidade da comunicação significa que a presença de pelo menos duas pessoas em um ambiente constitui uma relação interpessoal. Enfim, relações humanas são interações, e estas são sistemas que, sendo vivos (biológicos, psicológicos e comunicativos), são abertos.

Watzlavick, por exemplo, menciona que uma das características mais significativas dos sistemas abertos é o comportamento equifinal (independente das condições iniciais), especialmente em contraste com o modelo de equilíbrio (determinado pelas condições iniciais), próprio dos sistemas fechados. Neste sentido, na análise de como as pessoas se afetam mutuamente em sua interação, as características específicas da gênese ou do produto da relação são menos importantes do que a organização atual, concreta, da interação.

Na mediação de conflitos, onde pessoas iniciam em posições excludentes, revelando os seus conflitos supostamente destrutivos, baseados em desejos de julgamento e castigo, procuramos facilitar o encontro de procedimentos inspirados na compreensão das questões, sentimentos e necessidades comuns. Para tanto são desenvolvidas as habilidades de uma comunicação construtiva, que também poderia ser chamada de comunicação não-violenta, pacifista, apreciativa, positiva, conciliatória etc.

Há, portanto, um aprendizado a ser apreendido e compreendido: o da comunicação construtiva entre cidadãos livres e iguais, pois estamos contaminados por uma comunicação dominadora, adequada para as relações entre príncipes e plebeus, coronéis e afilhados. Assim, para orientar uma pedagogia de serenidade nas políticas públicas de mediação e de prevenção da violência (expandindo a efetividade do acesso à justiça e à segurança) e nas relações interpessoais em geral, na ambiência da contemporaneidade em rede, é necessário o desenvolvimento das habilidades de uma comunicação construtiva entre cidadãos culturalmente livres e iguais.

Nesta quadra do processo civilizatório em que os trabalhos em equipe se tornam mais necessários à expansão do conhecimento e à obtenção de resultados positivos, novas habilidades comunicativas são indispensáveis. Essa necessidade avança à medida que os modelos verticais de liderança são substituídos por modelos horizontais, baseados em equipes colaborativas e em instituições e nações cada vez mais interdependentes.

Com efeito, a partir de estudos e vivências de comunicação e relações interpessoais, com destaque para a obra de Marshall Rosenberg e experiências pessoais, desde os finais dos anos oitenta, em terapias narrativas, corporais, pesquisas em tradições religiosas, terapias de respiração, vivências de meditação, aprendizados sobre as sete fontes energéticas (*chakras*), biodança, criatividade (*avatá*), leituras sobre as constelações familiares, práticas da capoeira e outras vivências e terapias integrativas, fomos despertando, em plena crise existencial, para atitudes de observação e de desapego, que nos conduziram, nos primeiros anos do milênio, a um novo olhar sobre os conflitos, sobre a significação do diálogo e sobre a necessidade da mediação.

Denominamos comunicação construtiva o conjunto de habilidades que contribui para gerar confiança, empatia e colaboração no trato dos inevitáveis conflitos da convivência humana, pela validação de sentimentos a partir do reconhecimento afetivo da essencialidade e legitimidade do outro, enquanto coconstrutor e coinovador dos

padrões relacionais que podem ajudar na identificação das necessidades vitais a serem contempladas em cada situação da convivência humana. Não haverá comunicação construtiva sem a empatia da compreensão, sem o amor que acolhe e integra as diferenças. Aí começa o ofício do mediador. Como já disse Warat, quando o amor morreu na relação afetiva entre pessoas que conviveram, mediar esses vínculos em desamor é ajudar as partes a aprenderem a despedir-se.

Em nossa existência e compreensão linguística, elementos de comunicação construtiva não são ferramentas que utilizamos, mas habilidades que podemos vivenciar com melhor proveito na construção de consensos. Não são ferramentas, portanto, porque nós próprios vamos sendo aquilo que comunicamos.

Entendemos, tal como na Comunicação não-violenta de Rosenberg, que não está na outra pessoa a causa substancial das nossas raivas, dos nossos sofrimentos. A raiva de outra pessoa é superficial. A raiva fundamental é em nós, pessoalmente. Essa outra pessoa pode deflagrar a manifestação da raiva que, superficialmente, a ela atribuímos, o que nos induz a julgar e castigar. Com efeito, fica muito difícil compreendermos as causas substanciais das nossas raivas quando não conhecemos, em cada situação, os nossos próprios sentimentos e necessidades vitais desatendidos. E isto ocorre quando ainda estamos presos aos impulsos de julgar e de punir o outro. Nesse sentido, a raiva pode ser um despertador que nos acorda para a compreensão de que temos alguma necessidade insatisfeita. E, a partir daí, podemos explorar e conectar empaticamente essas nossas próprias necessidades. Enquanto não satisfeitas essas necessidades, ficamos raivosamente a rotular o outro como sendo esse outro o “senhor da nossa raiva”, como num espelho.

Marshall Rosenberg vê a raiva como resultado de pensamentos alienantes da vida, causadores de violência, estando no seu âmago uma necessidade que não está sendo atendida. A outra pessoa pode ser o estímulo para a raiva, mas as nossas necessidades insatisfeitas são as causas. Por exemplo, se você sente muita raiva de alguém por não acatar uma sugestão sua, a necessidade insatisfeita pode ser de autoestima/reconhecimento.

Expresse, assertivamente, o seu sentimento, não o seu julgamento. Expressar o próprio sentimento e validar o sentimento do outro está no coração da comunicação construtiva, que move as pessoas em direção à identificação e à satisfação das necessidades reais.

Eis, adiante, num linguajar adequado à nossa cultura, esses elementos comunicativos que caracterizam a conduta dos mediadores de conflitos e que, sendo mais e mais apropriados pela cidadania, poderão concretizar as éticas de tolerância e de responsabilidade na promoção da cultura de paz e concorrer para o desenvolvimento sustentável da civilização contemporânea.

Comunicação é ferramenta que se usa ou instrumento linguístico que nos expressa? Somos o que vamos sendo a cada instante? Comunicação é comportamento? Comunicação é a moralidade que varia em função dos vínculos e vocabulários construídos entre os comunicantes? É viável o desenvolvimento de uma comunicação construtiva? O que seria uma comunicação construtiva de oportunidades de compreensão e de entendimento interpessoal? Quais seriam as habilidades comunicativas basilares do mediador? O que compõe a atitude de acolhimento? Como praticar a conotação positiva, a linguagem apreciativa, a normalização, o afago? Como combinar essas habilidades e como construir e desenvolver um bom *rapport*? Qual o significado da escuta ativa? Como manejar as perguntas circulares, sem julgamento? O que são perguntas de esclarecimento e perguntas de contextualização? Como concorrer para o equilíbrio razoável na reciprocidade de escutas e de falas dos mediandos? Como estimular os falantes mediandos a substituírem as afirmações invasivas por mensagens assertivas, que expressem pontos de vista pessoais? Qual a importância de não se confundir a(s) questão (ões) relacional (ais) com a(s) questão (ões) material (is) e de se priorizar o desvelamento da(s) questão (ões) relacional (ais)? Como praticar a validação dos sentimentos do outro e a restauração da empatia? Quais seriam as habilidades e técnicas que possibilitam a reformulação ou a verificação de supostas mensagens ofensivas? Como contextualizar tais habilidades e competências nas várias dinâmicas da mediação de conflitos? Como reforçar a serenidade e a firmeza na informalidade e flexibilidade do procedimento dialógico? Como integrar estes novos padrões comunicativos ao cotidiano da vida?

### 3.6.- NEGOCIAÇÃO E MODELOS DE MEDIAÇÃO:

Por que os conhecimentos de negociação constituem elementos da mediação de conflitos? Como distinguir barganha posicional de negociação baseada em princípios? Quais são as técnicas desenvolvidas pela Escola de Harvard? Por que a

negociação se compõe de três fases: planejamento, execução e monitoramento? Quais são as principais técnicas a serem internalizadas e praticadas pelos negociadores? O que distingue as negociações integrativas das negociações distributivas? O que nos revela a teoria dos jogos?

Quais são os mais conhecidos modelos de mediação? Há modelos direcionados à construção dialógica do acordo e modelos prioritariamente direcionados a restaurar as relações interpessoais? O que distingue mediação de terapia? O que caracteriza a mediação facilitativa ou tradicional de Harvard? O que caracteriza a mediação avaliativa ou conciliação, com suas variáveis culturais? Quais são as principais características da mediação circular-narrativa? Como distinguir a mediação transformativa? Em que circunstâncias adotar cada um desses modelos? Esses modelos são estanques ou o método da mediação comporta a integração ou complementaridade de modelos? O que se recomenda a respeito a partir das experiências nos ambientes da nossa cultura?

### 3.7.- O PROCEDIMENTO INFORMAL DA MEDIAÇÃO: PRÉ-MEDIAÇÃO E ETAPAS:

Qualquer que seja o modelo de mediação, o mediador deve ter em mente os possíveis desdobramentos do diálogo, desde as posições excludentes iniciais até os entendimentos que podem levar às soluções amigáveis. O bom mediador é paciente, evita dirigir ou controlar o processo, mas lhe cabe uma condução facilitadora dos diálogos. Em geral a mediação deve ser bem preparada. Por que a pré-mediação? Como se faz? Existem etapas na mediação ou estas não passam de referenciais na condução dos diálogos? Quais seriam essas tais etapas referenciais?

Eis o modo como as encaramos em nossas práticas e capacitações: Considera-se primeira etapa as apresentações, esclarecimentos de abertura e o Termo Inicial de Mediação. Por que este momento é precioso e fundamental? Quais são, especificamente, as informações e os elementos que devem constar de um Termo Inicial de Mediação? Como construir este momento? O que uma boa abertura pode ocasionar para o desdobramento da mediação? Considera-se segunda etapa as narrativas iniciais dos mediantes, com escutas e perguntas alternadas. Quem inicia? Como escutar? Como perguntar? Considera-se terceira etapa o compartilhamento e discussão de resumos das narrativas. Como resumir consensualmente? Qual o papel

e alcance do resumo? Entende-se como quarta etapa a busca de identificação dos reais interesses dos mediandos. Os reais interesses são sempre comuns, embora contraditórios? Que habilidades e técnicas são aplicáveis nestes momentos? Como perceber a necessidade de reuniões privadas? Como conduzi-las? Considera-se quinta etapa o esforço pela criação de opções com base em critérios objetivos. Que técnicas podem ser adotadas neste momento? Entende-se como sexta e última etapa a elaboração do Termo Final de Mediação, com ou sem acordo. Que requisitos devem ser considerados para que o Termo Final de Mediação possa ensejar a concretização do acordado? Como a prática do modelo de mediação circular-narrativo lida com a suas etapas? Por que o modelo de mediação transformativa não admite prévia referência regras e etapas da mediação?

### 3.8.- MORAL CONTEMPORÂNEA, ÉTICA E PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO:

Será que as pessoas que participam dos programas de capacitação em mediação estão conscientes da diversidade de condutas e direitos a serem respeitados? Estão preparadas para validar essa diversidade, sem prejulgamentos e atitudes tendenciosas? Estão conscientes da moral pós-convencional da contemporaneidade, incorporada nos princípios constitucionais dos estados democráticos? Estão conscientes de que o mediador de conflitos se comporta consoante éticas de tolerância e de responsabilidade? Têm noção do que isto significa na prática? E quanto aos impedimentos e à conduta do mediador, essas pessoas estão conscientes do significado dos princípios que os regem? Estão em condições de entender as circunstâncias subjetivas e objetivas que os impedem de atuar como mediadores em determinadas situações e os comportamentos isentos que devem praticar? Têm ideia de como devem preparar o ambiente para uma sessão de mediação? Têm noção do seu perfil e da postura recomendada em face dos múltiplos comportamentos e costumes sociais? Estão cientificadas da existência de códigos de ética do CONIMA, do CNJ, bem como dos princípios do mediador e da mediação, consoante disposições do NCPC e da Lei da Mediação?

#### **4. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

##### **I. TEORIA E EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO CONFLITO (8H)**

1. Caracterização do conflito
2. Evolução do conflito
3. Conflito na era dos conhecimentos
4. Uso protetor e uso punitivo da força nos confrontos

##### **II. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E O NOVO PARADIGMA DA CIÊNCIA (4H)**

1. Pensamento sistêmico e o novo paradigma
  - 1.1 Dimensão da complexidade
  - 1.2 Dimensão da instabilidade
  - 1.3 Dimensão da intersubjetividade
2. Complexidade, instabilidade e intersubjetividade nas relações interpessoais

##### **III. INTRODUÇÃO À CAPACITAÇÃO EM RESOLUÇÃO ADEQUADA DE DISPUTAS (RAD) (4H)**

1. Negociação, mediação, conciliação, arbitragem e outros métodos
2. Capacitação dos mediadores privados, consoante programa do CONIMA
3. Capacitação de mediadores judiciais, consoante Programas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)

##### **IV. ACESSO À JUSTIÇA E OS MARCOS LEGAIS DO SISTEMA MULTIPORTAS DO NOVO CPC (LEI 13.105/15) E DA LEI DA MEDIAÇÃO (13.140/15) (12H)**

1. A efetividade do direito de acesso
2. O acesso pela mediação e o papel negociador do advogado
3. Pactos pelas soluções não judiciais e prática da advocacia colaborativa
4. Mediação e Conciliação no sistema multiportas do novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/15)
5. Conciliação e mediação judicial consoante a Resolução 125/2010 do CNJ
6. Mediação entre particulares e composição de conflitos no âmbito da Administração Pública (Lei 13.140/15)
8. Quadro comparativo entre dispositivos do novo CPC e da Lei da Mediação

##### **V. COMUNICAÇÃO (CONSTRUTIVA) NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E NA CULTURA DE PAZ (8H)**

1. Atitude de acolhimento
2. Escuta ativa
3. Perguntas sem julgamento
4. Reciprocidade escuta-fala
5. Mensagem do ponto de vista pessoal
6. Prioridade à questão relacional
7. Validação de sentimentos com empatia
8. Reformulação (ou verificação) de mensagens ofensivas



## VI. NEGOCIAÇÃO E MODELOS DE MEDIAÇÃO (16H)

1. Negociação conforme a Escola de Harvard
  - 1.1 Dados introdutórios
  - 1.2 Valores, modelos e etapas da negociação, consoante a Escola de Harvard
  - 1.3 Técnicas de Negociação adotadas nas mediações
  - 1.4 Teoria dos Jogos
2. Modelos de mediação direcionados ao acordo
  - 2.1 Mediação Facilitativa ou Linear (ou tradicional de Harvard)
  - 2.2 Conciliação ou Mediação Avaliativa
3. Modelos de mediação direcionados à relação
  - 3.1 Mediação circular-narrativa
    - 3.1.1 Microtécnicas (fase inicial das narrativas)
    - 3.1.2 Minitécnicas (desdobramentos, resumos, equipe reflexiva)
    - 3.1.3 Técnica (contextualização da nova história)
    - 3.1.4 Macrotécnica (o conjunto circular-recursivo das abordagens)
    - 3.1.5 Particularidade do modelo circular-narrativo
  - 3.2 Mediação Transformativa
    - 3.2.1 Capacitação e empatia
    - 3.2.2 Padrões de interação
    - 3.2.3 Particularidade do modelo transformativo

## VII. O PROCEDIMENTO DE MEDIAÇÃO: PRÉ-MEDIAÇÃO E ETAPAS (24 H)

1. Pré-mediação
2. Etapas do procedimento
  - 2.1 Considera-se primeira etapa as apresentações, esclarecimentos de abertura e o Termo Inicial de Mediação
  - 2.2 Considera-se segunda etapa a fase de narrativas iniciais dos mediandos
  - 2.3 Considera-se terceira etapa o compartilhamento de um resumo do acontecido
  - 2.4 Considera-se quarta etapa a busca de identificação dos reais interesses
  - 2.5 Considera-se quinta etapa o esforço pela criação de opções com base em critérios objetivos
  - 2.6 Considera-se sexta etapa a elaboração do Termo Final de Mediação
3. Procedimento conforme o modelo circular-narrativo
  - 3.1 Pré-reuniões
  - 3.2 Primeira etapa da reunião conjunta
  - 3.3 Segunda etapa, na forma de reuniões individuais
  - 3.4 Terceira etapa como reunião da equipe
  - 3.5 Quarta etapa como reunião conjunta de fechamento
4. Simulações de casos variados.

## VIII. MORAL CONTEMPORÂNEA, ÉTICA E PRINCÍPIOS NA MEDIAÇÃO (8H)

1. A moral pós-convencional da contemporaneidade
2. Ética normativa na moralidade contemporânea
3. Um conflito de valores para mediar
4. Princípios da mediação e princípios dos mediadores
  - 4.1. A Nossa Posição.
  - 4.2. Código de Ética para Mediadores Extrajudiciais – CONIMA
  - 4.3. Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais – CNJ
  - 4.4. Código de Ética para Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA
  - 4.5. Princípios conforme o novo CPC e a Lei da Mediação.
  - 4.4. Posturas em Mediação.

## 5. METODOLOGIA

Nossas aulas são exposições dialogadas, com o apoio de *data-show*, em combinação com os círculos de diálogo para as problematizações compartilhadas; ocasião em que revisitamos os conteúdos e construímos as vivências de situações simuladas, envolvendo as variadas abordagens.

O curso poderá ser dividido em módulos, consoante as necessidades das pessoas ou instituições contratantes, sendo ministrado à noite ou em finais de semana. Não recomendamos turmas com mais de 30 (trinta) estudantes.

Seus conteúdos, que são amplos e intensos, vêm sendo vivenciados em nossas aulas na Universidade, em cursos de Extensão ou em turmas de Pós-graduação.

Costumamos incentivar visitas a instituições especializadas e pesquisas nos sites das instituições nacionais e internacionais.

Os estudantes necessitam frequentar e efetivamente participar de pelo menos 90% (noventa por cento) das aulas. Eles são avaliados nas dinâmicas de condução de mediações, para o que dispomos de um bom elenco de casos simulados; ocasião em que costumamos contar com o apoio de outros docentes.

Nas graduações e nas pós-graduações acompanhamos os requisitos de avaliação das respectivas instituições.

Nosso curso não abrange a fase de prática supervisionada, que será vivenciada e certificada conforme as exigências das instituições onde os estudantes pretendam exercer as suas atividades.

## 6 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABREVAYA, Sérgio. *Mediación prejudicial*. Buenos Aires: Librería Histórica, 2008. 164 p.
- ADEODATO, João Maurício. *Uma teoria retórica da norma jurídica e do direito subjetivo*. São Paulo: Noeses, 2011. 403p.
- ALMEIDA, Tânia. *Caixa de Ferramentas em Mediação: aportes práticos e teóricos*. São Paulo: Dash, 2013. 350p.
- AZEVEDO, André Gomma. *Fatores de efetividade de processos de resolução de disputas: uma análise sob a perspectiva construtivista*. In *Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça*. Paulo Borba Casella e Luciane Moessa de Souza (org.). Belo Horizonte: Fórum, 2009. 365 p.
- BAUMAN, Zygmunt. *Amor Líquido*. Sobre a Fragilidade dos Laços Humanos. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004. 190 p.
- BRAGA NETO, Adolfo; SALES, Lilia Maia de Moraes. *Mediação de Conflitos no Contexto Comunitário. Aspectos atuais sobre a mediação e outros métodos extra e judiciais de resolução de conflitos*. Adolfo Braga Neto e Lilia Maia de Moraes Sales (org.). Rio de Janeiro: GZ Ed., 2012. 330 p.
- COMPARATO, Fábio Konder. *Ética: direito, moral e religião no mundo moderno*. São Paulo: Companhia das Letras, 2006. 716 p.
- DEUSTCH, Morton. *A Resolução do Conflito: processos construtivos e destrutivos*. New Haven (CT) Yale University Press, 1977 – traduzido e parcialmente publicado em AZEVEDO, André Gomma de (org). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. V 3. Brasília: Ed. Grupos de Pesquisa, 2004.
- FAORO, Raymundo. *Os donos do poder*, 5ª ed. São Paulo: Colombo, 2012, 929p. FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. *Como chegar ao sim*. A negociação de acordos sem concessões (Projeto de Negociação da *Harvard Law School*). Rio de Janeiro: Imago, 1994. 216 p.
- FOLGER, P. Joseph; BARUCH BUSH, Robert. *Mediação transformativa e intervenção de terceiros: as marcas registradas de um profissional transformador. Novos paradigmas em mediação*. Dora Schnitman e Stephen Littlejohn (Org.). Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999. p. 85-100.
- FOUCAULT, Michel. *Microfísica do poder*. Organização e tradução de Roberto Machado. 22. ed. Rio de Janeiro: Graal, 2006. 295 p.
- FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia*. São Paulo: Editora Paz e Terra, 2005. 148 p.
- GABBAY, Daniela Monteiro. *Mediação e Judiciário no Brasil e nos EUA. Condições, Desafios e Limites para a institucionalização da Mediação no Judiciário*. Coord: Ada Pellegrini Grinover e Kazuo Watanabe. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013. 335p.
- GADAMER, Hans-Georg. *Verdade e Método I. Traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica*. 12ª ed. Trad. Flávio Paulo Meurer. Petrópolis, RJ: Vozes. 631p.
- GRINOVER, Ada Pellegrini. *Os fundamentos da justiça conciliativa. Mediação e gerenciamento do processo*. Ada Pellegrini Grinover, Kazuo Watanabe e Caetano Lagrasta Neto (Coord.). São Paulo: Atlas, 2007. 162 p.
- HÄBERLE, Peter. *Hermenêutica Constitucional. A Sociedade Aberta dos Intérpretes da Constituição: Contribuição para a Interpretação Pluralista e “procedimental” da Constituição*. Gilmar Ferreira Mendes (trad.). Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris Editor, 2002, 55p.
- HABERMAS, Jürgen. *Direito e democracia: entre facticidade e validade*. 2. ed. Tradução de Flávio B. Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003. vol. II, 352 p.
- LEVY, Fernanda Rocha Lourenço. *Cláusula escalonada: a mediação comercial no contexto da arbitragem*. São Paulo: Saraiva, 2013. 354p.
- LITTLEJOHN, Stephen; DOMENICI, Kathy. *Objetivos e métodos de comunicação na mediação. Novos paradigmas em mediação*. Dora Schnitman e Stephen Littlejohn (org.). Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999. 412 p.
- MATURANA, Humberto. *O que se observa depende do observador*. Gaia – Uma teoria do conhecimento. Organizado por William Irvin Thompson. Tradução de Sílvio C. Leite. 3. ed. São Paulo: Gaia, 2001. 203 p.

- MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Trad. Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. 368 p.
- MORIN, Edgar. *A cabeça bem feita: repensar a reforma, reformar o pensamento*. Tradução Eloá Jacobina. 16. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2009. 128 p.
- . *Introdução ao pensamento complexo*. Traduzido do francês por Eliane Lisboa. Porto Alegre: Sulina, 2006. 120 p.
- PELIZZOLI, Marcelo L. *Paz e conflito. Visão sistêmico-fenomenológica. Cultura de Paz: Restauração e direitos*. Marcelo Pelizzoli (org.). Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2010. 331 p.
- PRANIS, Kay. *Círculos de justiça restaurativa e de construção da paz: guia do facilitador*. Trad. Fátima De Bastiani. Porto Alegre: Departamento de Artes Gráficas do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, 2011. 42p.
- PRIGOGINE, Ilya. *As leis do caos*. Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: UNESP, 2002. 109 p.
- RISKIN, Leonard L. *Tomada de decisão em mediação: O Novo “Gráfico Antigo” e o Sistema do “Novo Gráfico Novo”*. Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. André Gomma de Azevedo e Ivan Machado Barbosa (orgs.). Brasília: Grupos de Pesquisa, 2007. Vol. 4, 297 p.
- ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não violenta: técnicas para aperfeiçoar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução de Mário Vilela. São Paulo: Agora, 2006. 285 p.
- SALES, Lília Maia de Moraes. *Mediação de conflitos: Família, escola e comunidade*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007. 317 p.
- SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. *O que é mediação de conflitos*. São Paulo: Brasiliense, 2007. p. 44-59. 145 p.
- SANDER, Frank. *Varieties of dispute processing*. Minnesota: West Publishing, 1979, pp. 65/87.
- SIX, Jean François. *Dinâmica da mediação*. Tradução de Giselle Groeninga de Almeida, Águida Arruda Barbosa e Eliana Roberti Nazareth. Belo Horizonte: Del Rey, 2001. 300 p.
- STITT, Allan J. *Mediação empresarial – Aspectos jurídicos relevantes. Mediação empresarial no Canadá – 2. ed*. Coordenação de Carla Zamith Boin Aguiar. São Paulo: Quartier Latin, 2010. 173 p.
- SUARES, Marinés. *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*. 1. ed. 5. reimp. Buenos Aires: Paidós, 2005. 320 p.
- URY, William. *Chegando à paz – Resolvendo conflitos em casa, no trabalho e no dia a dia*. Rio de Janeiro: Campus, 2000. 222 p.
- URI, William. *Supere o Não. Negociando com pessoas difíceis*. São Paulo: Ed Best Seller, 2005.
- VASCONCELLOS, Maria José Esteves de. *Pensamento sistêmico – O novo paradigma da ciência*. 4. ed. Campinas: Papyrus, 2005. 268 p.
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*. 4ª ed. São Paulo: Método, 2015. 235p.
- Dialética nos contraditórios judicial e arbitral: a arte do Direito e sua regulação. *Revista Brasileira de Arbitragem*, n. 28. Porto Alegre: Síntese. Curitiba: Comitê Brasileiro de Arbitragem, 2011. p. 7-29.
- *In Manual de Mediação de Conflitos para Advogados, escrito por advogados*. Brasília: Ministério da Justiça/Secretaria de Reforma do Judiciário/www.mj.gov.br/reforma, 2014. 154p.
- VEZZULLA, Juan Carlos. *Mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional*. Florianópolis: Habitus, 2006. 158 p.
- WARAT, Luis Alberto. *Direito e sua Linguagem*. 2a Ed. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 1995. 120 p.
- *Surfando na Pororoca - O ofício do mediador*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004. 424 p.
- WATANABE, Kazuo. *A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil. Mediação e gerenciamento do processo*. Ada Pellegrini Grinover, Kazuo Watanabe e Caetano Lagrasta Neto (Coord.). São Paulo: Atlas, 2007. 162 p.

WATZLAWICK, Paul; BEAVIN, Janet; JACKSON, Don. *Pragmática da comunicação humana*. Um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação. Tradução de Álvaro Cabral. São Paulo: Cultrix, 1993. 263 p. ZAPPAROLLI, Célia Regina. *Mediação de conflitos*. Pacificando e prevenindo a violência. A experiência pacificadora da mediação. São Paulo: Summus, 2003. 254 p.