

Democratizar o Acesso à Justiça: a mediação de conflitos e o modelo de justiça cidadã e emancipatória.Thaíse Nara Graziottin Costa (Universidade de Coimbra – Portugal)¹Neuro José Zambam (Faculdade Meridional)²

RESUMO: O presente artigo tem como objetivo analisar o acesso à justiça e a possibilidade da mediação de conflitos, humanizar o Poder Judiciário e construir uma justiça participativa, responsável e cidadã, que conduza o indivíduo a uma resolução emancipatória e consciente das suas disputas, bem como resolvê-las por meio do diálogo e da escuta ativa. Iniciaremos com a questão da crise da prestação jurisdicional e seus reflexos aprisionantes do sistema. Posteriormente, refletiremos sobre a ampliação do acesso à justiça, sem custo ou afastamento da sociedade, no intuito de divulgar métodos autônomos de resolução de conflitos como a conciliação, negociação, mediação e a possibilidade de uma justiça voltada ao diálogo informal e confidencial conduzindo o cidadão a buscar à justiça estatal como solução de suas disputas. Nesse viés, não existirá imposição ou decisão unilateral, as pessoas em igualdade de posição serão ouvidas como sujeitos de direitos, com o auxílio das técnicas da mediação, o mediador será o elo de ligação proporcionando o diálogo e a coparticipação dos envolvidos para a construção conjunta de uma alternativa satisfatória para as partes. A questão fundamental está na implementação de políticas públicas de pacificação social, privilegiando os meios autocompositivos, junto à sociedade e, com isso, todos os envolvidos deverão ser estimulados a realizar a mediação e a conciliação na construção de alternativas democráticas que viabilizem a implementação da Lei 13.105/2015. As partes, ao optarem pelo acesso à Justiça, iniciando pela mediação ou conciliação judicial terão garantidos e preservados os princípios da autonomia da vontade, imparcialidade, independência, confidencialidade,

¹ Doutoranda da Faculdade Estácio de Sá do Rio de Janeiro, Estágio Doutoral na Universidade de Coimbra – Portugal com bolsa CAPES no período 2014-2015. Mestre em Direito pela Universidade Federal do Paraná, Advogada, Mediadora Judicial e Professora de Direito Civil, Sucessões e Prática Jurídica IV (Mediação)- Ênfase em Direitos Humanos, Pesquisadora da Faculdade Meridional, membro-participantes do Grupo de Pesquisa: Multiculturalismo, minorias, espaço público e sustentabilidade. Multiculturalismo e pluralismo jurídico da Faculdade Meridional de Passo Fundo – IMED, e-mail: thaisecosta@imed.edu.br.

² Pós doutor em Filosofia na Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS. Doutor em Filosofia pela PUCRS. Professor do Programa de Pós-graduação em Direito da Faculdade Meridional – IMED – Mestrado. Professor do Curso de Direito (graduação e especialização) da Faculdade Meridional – IMED de Passo Fundo. Membro do Grupo de Trabalho, Ética e cidadania da ANPOF (Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Filosofia). Pesquisador da Faculdade Meridional. Coordenador do Grupo de Pesquisa: Multiculturalismo, minorias, espaço público e sustentabilidade. Líder do Grupo de Estudo, Multiculturalismo e pluralismo jurídico. Líder do Centro Brasileiro de Pesquisa sobre a Teoria da Justiça de Amartya Sen: interfaces com direito, políticas de desenvolvimento e democracia. e-mail: neurojose@hotmail.com; nzambam@imed.edu.br.

oralidade, informalidade e da decisão informada no intuito de viabilizar uma justiça cidadã e emancipatória.

Palavras-chave: Mediação. Democracia. Cidadania. Emancipação. Justiça.

ABSTRACT: This article aims to analyze the access to justice and the possibility of conflict mediation, humanize the judiciary and build a participatory justice, responsibility and citizenship, which leads the individual to an emancipatory and conscious resolution of their disputes and solve -las through dialogue and active listening. We will start with the issue of adjudication crisis and its consequences imprisoning system. Later, we reflect on expanding access to justice, without charge or withdrawal from society, in order to spread independent methods of dispute resolution such as conciliation, negotiation, mediation and the possibility of justice focused on informal and confidential dialogue leading citizens to seek the state justice as a solution to their disputes. In this bias, there will be no imposition or unilateral decision, people in a position of equality will be heard as subjects of rights, with the help of the techniques of mediation, the mediator will be the link providing dialogue and co-participation of those involved for the joint construction a satisfactory alternative to the parties. The key issue is the implementation of public policies for social peace, favoring autocompositivos media, in society and, therefore, all stakeholders should be encouraged to carry out mediation and reconciliation in building democratic alternatives that facilitate the implementation of Law 13,105 / 2015. The parties to opt for access to justice, starting with the mediation or judicial conciliation will be secured and preserved the principles of freedom of choice, impartiality, independence, confidentiality, oral, informality and informed decision in order to enable a citizen and emancipatory justice.

KEY-WORDS: Mediation. Democracy. Citizenship. Emancipation. Justice.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo tem o objetivo de demonstrar que é possível realizar uma Justiça humanizada, democrática e satisfatória, pois o novo marco regulatório, instituído pela Lei nº 13.105/2015 (novo CPC), determina em seu art. 3º § 2º que: “O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos” (Abreu Filho, 2015, p.3), bem como a lei deixa claro sua intenção de que todos os agentes da justiça contribuam e estimulem a

pacificação dos conflitos, incentivando a mediação e a conciliação levando os interessados à participação efetiva e à busca da cidadania em qualquer fase do processo.³

O acesso à justiça é uma prerrogativa fundamental da ordem do Estado Democrático de Direito, cuja prioridade é a garantia dos direitos e o exercício da cidadania, considerando o cidadão como sujeito de direitos. Portanto, não se resume apenas à possibilidade de submeter o conflito, por meio do processo, ao crivo do Poder Judiciário. Segundo uma ótica mais abrangente, oferece maior celeridade aos instrumentos e técnicas existentes, que são capazes de solucionar os conflitos, sem que o Judiciário seja o único protagonista das todas as decisões.

Uma das técnicas que avalizam o acesso à justiça na dinâmica da democracia participativa é a mediação e a conciliação. Esse é um mecanismo que aborda as situações-problemas de forma contextualizada, com a presença igualitária das partes e dos mediadores buscando o diálogo e a escuta ativa dos interesses e das necessidades de ambos, sendo que o mediador não interfere, não opina, não julga, é um auxiliar da justiça para que as partes consigam encontrar um caminho pela vontade própria, de forma a humanizar a relação, em que existe um vínculo anterior, assegurando a dignidade das pessoas e a estruturação de soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

As disputas e os conflitos na atualidade ocorrem em quantidade expressiva e são cada vez mais complexos e numerosos, porém poderiam ser solucionados se houvesse mais diálogo e consenso. Todavia, o formalismo do direito, o positivismo da norma e as numerosas demandas de massa a serem julgadas dificultam, impedem o Estado-juiz, de se aproximar das partes e atender aos fins sociais e o bem comum⁴, em certa medida, causando a crise no

³ Lei 13.105, art. 3º, §3º “A conciliação, a mediação e outros métodos de solução de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.” (Novo Código de Processo Civil, 2015, p.3)

⁴ A norma processual no seu artigo 8º determina que “ Ao aplicar o ordenamento jurídico, o juiz atenderá aos fins sociais e às exigências do bem comum, resguardando e promovendo a dignidade da pessoa humana e

acesso à justiça a todos os cidadãos, e ,consequente, impossibilitando a humanização das partes envolvidas no processo.

Na contemporaneidade, o artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988 afirma que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (Brasil, 2014, p.16). Dessta forma, tem-se interpretado que a justiça é uma atividade de monopólio estatal, exercida pelos juízes e esgotada pela sentença, em uma função declaratória, impositiva, e que, portanto, tornou-se ineficaz e lenta, pois apenas é conferido ao cidadão um direito formal de acesso, ou seja, o direito de ação, sem verificar a sua satisfação ou sua eficácia.

Percebe-se a notória evolução social e jurídica na modernidade, bem como os mecanismos das democracias mais consolidadas e integradas, voltados a ampliar os meios de acesso à justiça, com a introdução de outras formas de resolução de conflitos, aquelas que busquem a satisfação dos cidadãos privilegiando os direitos e as garantias constitucionais, proporcionando um justiça mais próxima, célere e humana. Assim, vislumbra-se a abertura de novos meios de resolução de disputas, longe da dependência exclusiva do aparato estatal, burocrático e institucional, resgata-se o sentido efetivo do Poder Judiciário que é ser o centro de harmonização social, ou seja, buscar tratar e resolver o conflito de forma que ambas as partes saiam satisfeitas com a decisão que elas próprias tomaram e, portanto, irão efetivamente cumprir o acordado. Neste sentido, a justiça terá condições de responder de forma eficaz e efetiva às demandas sociais, como de fato seria seu escopo.

A constatação desse cenário, cujo retrato é a crise jurisdicional brasileira, evidencia, diversas situações, sendo que a primeira delas passa por o conceito de que o Judiciário não pode mais ser o único meio de resolução de conflitos, porque não decide de maneira célere e eficaz. Assim, apresenta-se a mediação de conflitos como uma oportunidade de construção da cidadania participativa. O caminho do diálogo, com sua tradição de impulsionar a melhor convivência humana, a concretização da participação de ambas as partes como protagonista

observando a proporcionalidade , a razoabilidade, a legalidade , a publicidade e a eficiência.” (Lei nº 13.105, 2015, p. 3)

da solução de conflitos, bem como a ação comunicativa como a ferramenta privilegiada e de redescoberta dos interesses e necessidades das partes, quando devidamente contextualizada, capaz de assegurar a participação voluntária e ativa dos envolvidos na resolução pacífica dos seus conflitos nos diversos âmbitos do direito, idealmente concebido para ser instrumento para a harmonia social.

O mediador, por sua vez, assume como profissional capacitado para auxiliar as partes a compreensão, abordagem e construção de proposta a compor a disputa. A sua identidade foi destacada por Warat (2004, p. 60), quando afirma que o mediador “exerce a função de ajudar as partes a reconstruírem simbolicamente a relação conflituosa”. Essa concepção institui uma metodologia atualizada e orientada para o exercício de sua função de forma independente, imparcial, confidencial e autônoma. O mediador é o facilitador do diálogo, o condutor do equilíbrio para que as partes decidam com participação e satisfação mútua, bem como cumpram o acordo de forma espontânea. Essa é uma dinâmica que prima por buscar uma nova face do judiciário, em que as pessoas buscam ser ouvidas, com a preservação da humanidade entre os envolvidos e a equidade social. O outro está numa relação de valorização e reconhecimento, jamais em desigualdade ou exclusão.

O ato de mediar é essencialmente uma ação de solidariedade e reconhecimento do outro, porque ambos estão numa condição de igualdade na relação. Assevera-se o valor da dignidade humana, como assim destaca Santos (2011, p. 30):“ (...) como a solidariedade é uma forma de conhecimento, que se obtém por via do reconhecimento do outro, o outro só pode ser conhecido enquanto produtor de conhecimento. Daí que todo o conhecimento emancipação tenha uma vocação multicultural”.

A lei 13.105/2015 veio para mudar o paradigma litigioso da justiça e transformar-se em pacificador de conflitos, pois afirma Azevedo (2014, p. 32), “esse será um novo acesso à justiça se os tribunais conseguirem redefinir o papel do poder judiciário na sociedade como menos judicatório e mais harmonizador”. O mediador não poderá realizar propostas ou fazer julgamentos ou propostas. Essas devem vir do diálogo das partes, que de forma participativa devem construir juntas alternativas democráticas e buscar a superação da dependência estatal.

Essa reflexão crítica foi elaborada em três tópicos, que retratam a resolução de conflitos por meio da mediação, sendo um direito mais básico do cidadão, o exercício da cidadania e a superação dos obstáculos de acesso à justiça para transformar-se em uma forma decisiva para a emancipação dos sujeitos em conflito. A evolução democrática depende, especificamente, da capacidade das pessoas voluntariamente conciliarem as necessidades e os interesses em conflitos, a fim de encontrar a forma mais adequada para ambas as partes. Os valores tradicionais da tolerância, da solidariedade e do diálogo permanente precisam de uma nova reconfiguração, cujas metas visam à melhor participação social, a atuação na condição de sujeitos de direitos e a construção da justiça social, como sinal de maturidade democrática e atualização dos mecanismos jurídicos e institucionais que veremos a seguir.

2 A DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA E O DIREITO À MEDIAÇÃO

Os estudos voltados ao tema acesso à justiça têm apontado, em diferentes países, a necessidade de abertura para reformas processuais e estruturais no sistema da justiça, com o fim de universalizar e democratizar o acesso. No art. 165 do novo CPC normatiza a função do mediador e do conciliador, bem como explicita que os Tribunais têm a função de desenvolver programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição. Sabe-se que a dificuldade do cidadão de acessar a justiça é uma dimensão representativa de falta de maturidade democrática de uma sociedade e da real falta de efetivação dos direitos humanos.

No entendimento de Cappelletti e Garth (1988, p.12), “O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental - o mais básico dos direitos humanos- de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir e não apenas proclamar os direitos de todos”. Nesse sentido, surgem algumas questões que precisam permear o debate atual e provocar as instituições para as seguintes reflexões: como garantir o acesso a todos os cidadãos numa sociedade tão desigual nos aspectos sociais, econômicos, políticos e culturais?

Como lidar com uma realidade tão complexa e repleta de obstáculos e dificuldades, tais como; a falta assistência judiciária para os necessitados; as demandas com diversos interesse tanto individuais, coletivos e difusos e as dificuldades na abertura do direito tradicional para um direito de tratamento de conflitos com possibilidades múltiplas de acesso garantindo a qualidade dos serviços e a satisfação da sociedade? Como manter o tradicional modelo de jurisdição estatal numa sociedade democrática dinâmica e em constante transformação?

Sabe-se que os obstáculos na questão do acesso à justiça passam por três ondas renovatórias. Segundo Capelletti e Garth (1988), a primeira representa a desigualdade econômica das partes envolvidas no conflito, sendo o Estado o responsável pela assistência judiciária e custas processuais. A segunda é garantir um tratamento diferenciado aos direitos difusos e complexos, que atendam à coletividade de direitos como o da saúde ou meio ambiente, nessa perspectiva a criação da ação civil pública e órgãos de controle e promoção de direitos foi uma alternativa; e a terceira onda renovatória busca dar efetividade ao processo, ou seja, preocupa-se com o modo de ser do processo e sua implicação social e econômica. Contudo a questão do acesso à justiça encontra-se ligada aos direitos humanos, o mais básico de todos.

No entendimento de Aguiló (2012, p.72), a democracia é “A palavra mais humilhada, empobrecida e abusada de todas as palavras políticas. Poucas palavras evocam e, ao mesmo tempo, tanta decepção. Tem sido cruelmente invocada para conter e justificar guerras, invasões colonização, despotismo e diferentes formas de violência e opressão”. Mesmo diante de tanto desgaste conceitual e moral da palavra democracia, no que tange ao acesso à justiça, longe das ideologias dominantes e da concepção política Aguiló (2012, p.72) conceitua democracia como “(...) toda a luta social e , que cria as condições para o exercício da igualdade na diversidade ou noutras palavras, fornece as bases para o desenvolvimento de capacidades, conhecimentos e valores que criam e reproduzem práticas de solidariedade participação e busca efetiva da igualdade”.

Acredita-se que a democracia voltada a novas práticas no judiciário não ocorrerá apenas com a modificação da lei e a instauração do novo Código de Processo Civil, mas

mostrar-se-á efetiva com o exercício exitoso de transformação do modelo existente de jurisdição, sem imposição das decisões pela sentença e com menos formalidade de atos e procedimentos processuais, harmonizando a justiça para uma prática voluntária e participativa de escolhas do sujeito.

O primeiro passo dos indivíduos para a mudança será a escolha de um dos métodos autocompositivos ⁵(mediação, conciliação ou negociação) e a aplicabilidade por agentes capacitados mostrará que a informalidade e confidencialidade aliadas à ética e às boas práticas garantirá o exercício constante do diálogo ativo e comunicativo, que tratará o conflito como algo natural e positivo na vida do ser humano e a inovação nascerá dos espaços de fala e escuta aos interessados que, de forma compartilhada e consensual, encontrarão a solução mais adequada para suas disputas. A consequência desse processo é a satisfação de todos os participantes a partir de um processo de ganha e ganha pelo consenso.

Santos (2014 p.53) colabora para a compreensão dessa nova dinâmica de exercer a justiça e dinamizar o seu acesso, quando afirma que “A revolução democrática da justiça exige a criação de uma outra cultura de consulta jurídica e de assistência e patrocínio judiciário em que as defensorias públicas terão um papel muito relevante”. A dinâmica de humanização da justiça pela ação comunicativa e dialogada na mediação, regulada pelo novo CPC, visa alterar a cultura do povo que sempre enxergou a justiça distante que busca o “cultivo ao litígio”, já com a abertura significativa do tribunal para as políticas públicas pacificação e humanização social, visa incentivar a construção, abertura e implementação de convênios como as experiências de justiça itinerante, justiça comunitária, justiça restaurativa e juizados especiais com o intuito de possibilitar à comunidade espaços que ampliam e fortaleçam o acesso à justiça por meio de métodos autocompositivos, como a mediação e a

⁵ No entendimento de Vezzulla, “A informação histórica recolhida sobre os sistemas de resolução de conflitos usados por algumas das primeiras organizações sociais leva-nos a confirmar que, anterior a qualquer jurisdição outorgada, está a autocomposição, princípio básico da resolução pacífica e cooperativa dos conflitos” (2006, p.80)

conciliação, a fim de constituir instrumentos de aproximação e diálogo entre os interessados para a encontrar soluções satisfatórias e equitativas.

A compreensão desse dinamismo judicial inovador precisa estar presente no dinamismo de uma sociedade que busca responder às novas configurações do seu interior, devido ao processo de integração e globalização que transformou o contexto social e as relações individuais nas últimas décadas, e essencialmente, as novas configurações e ameaças das sociedades democráticas. A arquitetura que orienta essa nova postura é afirmada por Morais e Spengler (2008, p.158): “a mediação é, essencialmente, um procedimento democrático, porque rompe, dissolve, os marcos de referência de certeza determinados pelo conjunto normativo, posto e exposto de forma hierarquizada”. O mesmo pensamento indica o processo didático e pedagógico inerente à opção pela prática da mediação e os seus métodos de integração, recuperação e valorização das pessoas e do seu entorno. O exercício da cidadania se dá na medida em que “educam, facilitam e ajudam a produzir diferenças e a realizar tomadas de decisões, sem a intervenção de terceiros que decidem pelos afetados em um conflito” (Morais e Spengler, 2008, p.158).

O mediador inserido na dinâmica das sociedades democráticas, segundo retrata Warat (2008, p. 210) precisa ter como marca da sua atuação a identificação com cinco características: “sensibilidade, compaixão, alteridade, contágio (afinidade efetiva) e diálogo”. É nessa seara da atuação e reflexão que Morais e Spengler (2008, p.159) estabelecem “A mediação, como o espaço de reencontro, utilizar a arte do compartilhar para tratar conflitos e oferecer uma proposta inovadora de pensar o lugar do direito na cultura complexa, multifacetada e emergente do terceiro milênio”. Nesse sentido, a lei 13.105 de 2015, em seu artigo 166, apresenta os princípios norteadores da mediação e da conciliação que são “da independência, da imparcialidade, da autonomia, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada”. Nesse ínterim, conforme destaca, serão implementados os meios autocompositivos. superando os obstáculos do acesso à justiça, em vista de alcançar a cidadania.

O novo marco referencial da lei processual é o dinamismo de composição de conflitos pelo consenso, pela mediação ou conciliação, agora legitimado pelo escopo da legalidade, como indicativo para a solução de conflitos. Recordar-se que o conflito é inerente às relações humanas e aos interesses individuais e coletivos, que são divergentes e contraditórios, mas, com a reinserção do valor da tolerância⁶, comprometida com a humanização do Poder Judiciário tornará um hábito para a atuação e o desenvolvimento de posturas mais solidárias e inclusivas na promoção humana e na equalização dos interesses dos indivíduos para integrar a identidade pública dos cidadãos democráticos.

3 A CIDADANIA E A SUPERAÇÃO DOS OBSTÁCULOS DE ACESSO À JUSTIÇA

A palavra cidadania tem uma longa tradição nas sociedades democráticas, sem a qual não se pode falar de participação, integração, reconciliação e solidariedade, entre outros aspectos relevantes da convivência humana. Segundo Canelo (2012, p, 44), “Mecanismo de integração igualitária e participativa, a cidadania rege a relação indivíduo-Estado, mediante um conjunto de direitos e deveres recíprocos”. A cidadania, numa ideia moderna, sobre o papel do Estado, sempre foi marcado pela necessidade de garantir a proteção e a segurança dos cidadãos.

Na construção de uma ideia ampliada de responsabilidade e inclusão social, a cidadania tem como prerrogativa a politização dos direitos humanos emergentes como referências para que a população possa ter acesso e conhecimento dos seus direitos.

⁶ O valor da tolerância e a necessidade de esclarecer e justificar uma orientação que contemple as convicções individuais e previna formas de exclusão ou seleção por outras preferências ou outros critérios sem legitimidade, destacamos a afirmação de Aquino e Zambam (2015): “A Tolerância surge como um valor moral para o aperfeiçoamento histórico das sociedades democráticas. Em uma época de alta relatividade – social, axiológica, econômica, política, jurídica, entre outros –, experimenta-se uma convivência vazia, na qual nada é duradouro ou, pelo menos, aparece com a finalidade de “salvar a humanidade” de sua natureza violenta, mesquinha. Nesse contexto mencionado, é necessário avaliar de que modo, no decorrer do tempo, valores como a Tolerância têm a capacidade de ampliar os diálogos multiculturais – especialmente nessa “era da informação” –, criar vínculos de integração e acolhimento humano e possibilitar a difusão da Democracia como espaço, por excelência, da práxis tolerante”.

Nesse viés de entendimento, além da cultura jurídica litigiosa advinda do direito canônico e romano, é outorgado ao Estado o poder-dever de prestar a jurisdição a todos os indivíduos, sem restrição, porém existem obstáculos significativos como econômicos, sociais e culturais, que afastam e distanciam os interessados da justiça. As alternativas comunitárias, assim como, os projetos de extensão, inerentes às instituições de ensino, tem o escopo de aproximar os estudantes de direito e advogados da comunidade, especificamente naquelas localidades periféricas, onde as deficiências e desigualdades são mais impactantes e a compreensão das informações. Nelas torna-se mais difícil a divulgação dos métodos autocompositivos, como a mediação e a conciliação, que são boas alternativas democráticas de tratamento dos conflitos, nas áreas de relações continuadas e que possuam vínculo anterior, por exemplo, entre os vizinhos, as famílias e os consumidores.

A reconstrução de vínculos anteriores é uma meta essencial da mediação, porque reconstrói as relações que sedimentam, ampliam e fortalecem o exercício da cidadania. A conjugação da trajetória histórica e a visão da necessidade de integração de prevenir as limitações, que podem prejudicar com maior intensidade as relações futuras, são destacados por Todorov (2012, 18): “os perigos inerentes à própria ideia democrática surgem quando um dos integrantes é isolado e absolutizado”.

Acredita-se que a escolha do acesso à justiça deve sempre ser dos litigantes, como bem afirma Pedroso (2012, p. 38),

O acesso à justiça deve ser entendido como o acesso à entidade (ou terceiro) que os litigantes considerem mais legítima e adequada para a resolução do seu litígio e defesa dos seus direitos. Ora, esse terceiro tanto pode ser o tribunal como qualquer instância que cumpra essa finalidade. A questão fundamental é que a terceira parte escolhida pelo cidadão para resolver o seu litígio não lhe seja imposta, mesmo que subtilmente, pelas estruturas sociais, mas corresponda, pelo contrário, ao meio mais acessível, próximo, rápido e eficiente de tutela dos seus direitos. No entanto, a limitação do acesso aos tribunais judiciais poderá ser permitida para os “litígios de massa”, ou de “baixa intensidade” ou em que não há um verdadeiro conflito. Com fundamento no interesse público ou na repartição do ônus do risco social o Estado ou as empresas ou outras organizações devem assumir o custo/risco do seu direito naqueles litígios não ser tutelado judicialmente como contributo para que os tribunais sejam um serviço público de justiça de qualidade, a razão seja, em primeiro lugar, a promoção e defesa dos direitos dos cidadãos.

A prerrogativa da mediação tem sua justificativa a partir da constatação que os mecanismos formais, hierarquizados e burocratizados de resolução de conflitos não são acessíveis aos cidadãos. Dessa forma, as partes, quando sabedoras dos seus direitos, buscam “instâncias não oficiais mais acessíveis, mais informais, menos distantes culturalmente e que garantam um nível aceitável de eficácia” (Santos, 1996, p. 47). O caminho aberto é novo e possível em sociedades plurais e multiculturais, como a brasileira, assim pode a emancipação do cidadão do Estado para a busca mecanismos humanizados e participativos de solução de disputas propiciar a coparticipação de todas as partes envolvidas na solução compartilhada do conflito.

O reconhecimento da atuação da mediação e modificação do conceito da conflitualidade para harmonização do conflito virá com a prática dos novos mecanismos autocompositivos no cotidiano dos cidadãos e, assim, os interessados poderão visualizar a concretização da justiça cidadã e para todos.

Destaca-se a convicção de Santos (2014, p. 7), quando afirma que “A função da prática e do pensamento emancipadores consiste em ampliar o espectro do possível da experimentação e da reflexão acerca de alternativas que representem forma de sociedade mais justas”. O exemplo dos núcleos e convênios realizados pelo Tribunal de Justiça estabelecendo centros de treinamento e presença nas localidades mais sofridas, excluídas ou distantes da justiça formal, buscando o acesso a justiça de forma humanizadora e próxima ao cidadão pelo diálogo, assim indica-se a viabilidade de uma nova concepção de cidadania a partir de práticas efetivas e concretas da solução consensual que gerem benefícios mútuos.

4 A MEDIAÇÃO E A INOVAÇÃO PARA UMA JUSTIÇA EMANCIPATÓRIA E CIDADÃ

A complexidade das relações sociais e da atividade jurisdicional nas sociedades contemporâneas multiculturais provocaram o Estado, por meio da Secretaria de Reforma do Judiciário, a propor um conjunto de esforços, desde 2003, para implementação de políticas públicas, destinadas à divulgação do uso de mecanismo adequado para a solução de conflitos. A sua efetivação busca alcançar um modelo de fazer justiça atualizado e capaz de congrega as demandas da realidade, a atuação do direito no dia a dia e a recuperação dos laços sociais, em vista do bem comum. A resolução nº 125 CNJ, em 29 de novembro 2010, foi criada com o intuito de abandonar as fórmulas exclusivamente positivistas, numa perspectiva de harmonia social, que propôs, “a implementação no nosso ordenamento jurídico-processual de mecanismos processuais e pré-processuais, que efetivamente complementem o sistema instrumental, visando ao melhor atingimento de seus escopos fundamentais” (AZEVEDO, 2013, p. 28).

A resolução nº 125, de 2010, foi um marco para o Poder Judiciário, porque trouxe a primeira normatização do novo paradigma para o acesso à justiça, mudando as perspectivas metodológicas da administração da justiça, habilitando o operador do direito a contribuir com a pacificação do conflito. A introdução dessa política contribuiu para atualizar e redimensionar o judiciário como centro de harmonização social.

A afirmação de Azevedo (2013, p. 31), organizador do Manual de Mediação Judicial, que baliza tal política pública de acesso à justiça e demonstra a possibilidade de capacitar auxiliares da justiça como mediadores e conciliadores para aplicar os mecanismos de composição de conflitos e “Busca-se, assim, estabelecer uma nova face ao judiciário: um local onde pessoas buscam e encontram suas soluções - um centro de harmonização social”.

A modernização da atualização do Poder Judiciário é um imperativo que se impõe, sabendo dos compassos cada vez mais exigentes e da morosidade das instituições tradicionais, a não renovação dos métodos implica o retrocesso da atuação jurisdicional, criando um vazio

jurídico e um empobrecimento da democracia, seja dos princípios, seja das instituições, bem como o descrédito da própria legislação⁷.

Segundo Sales (2007, p. 37), “o terceiro objetivo da mediação é a inclusão social. (...) A pessoa participa efetivamente, sente-se valorizada, incluída, tendo em vista a sua importância como ator principal e fundamental para a análise e a solução do conflito”. Por isso, a mediação apresenta-se como método apropriado de resolução de controvérsias. O conflito é abordado de forma integral e não apenas no limite da lide processual, proposta em causa e configurada pela pretensão do autor *versus* resistência do réu.

O mediador apresenta-se como um elo de ligação comunicativa entre os interessados num processo positivo que pode ser sintetizar a expressão “ganhar e ganhar”, cujo escopo é dialogar para que os interessados identifiquem, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos, promovendo uma mudança no trato social do indivíduo e em sua amplitude. Na condução desse processo não existem ganhadores e perdedores, mas pessoas, cidadãos e indivíduos reconciliados e dispostos a atuarem socialmente na condição de sujeitos de direito, isto é, no sentido clássico da expressão “todos são iguais perante a lei”.

O mediador é um terceiro neutro, sem poder decisório ou consultivo, mas que amplia o consenso, o diálogo, um facilitador da comunicação entre os interessados, um motivador de consensos, uma pessoa com capacidade de utilizar de escuta ativa, de confiança das partes que propicie o diálogo produtivo na resolução da disputa de forma satisfatória e não violenta.

Ainda, a mediação judicial no modelo do CNJ é uma proposta inovadora de resolução de conflitos, ou seja, torna evidente “que as próprias partes chegam à solução. Por isso, diz-se que a mediação é um mecanismo autocompositivo, isto é, a solução não é por um terceiro. Difere, também, pela informalidade. De fato, na mediação, o processo vai se amoldando conforme a participação e interesse das partes” (AZEVEDO, 2013, p. 97).

⁷ O contexto que recusa a atualização e seu conseqüente reducionismo é esclarecido por Todorov (2012, p. 19): “Os habitantes de países democráticos modernos não creem forçosamente nem nos deuses nem no pecado; mas o mesmo papel de freio para suas ambições é exercido pela própria complexidade do tecido social e do regime democrático, pelas exigências múltiplas que este último tem por função reconciliar, pelos interesses divergentes que ele busca satisfazer. O primeiro adversário da democracia é a simplificação que reduz o plural ao único, abrindo assim o caminho para o descomedimento”.

A importância do tema mediação de conflitos se dá como uma oportunidade de construção da cidadania participativa e democrática, ou seja, as partes tornam-se autoras da decisão, constroem a decisão e assumem tal resolução como compromisso de vida. A afirmação de Boaventura (2010, p. 54), na obra “Um discurso sobre as ciências”, esclarece esse novo dinamismo na resolução de disputas e “A qualidade do conhecimento afere-se menos pelo que ele controla ou faz funcionar no mundo exterior do que pela satisfação pessoal que dá a quem a ele acede e o partilha”. Esses casos que lei orienta para mediação são os que existem vínculos anteriores entre as partes, sendo que os mediadores não controlam o mundo exterior. As partes, porém, buscam a satisfação pessoal quando partilham os seus interesses e decidem de comum acordo pelo melhor para si. A repercussão social é consequência dessa disposição interior e da presença ativa do terceiro.

O mediador dialoga, escuta e participa como ente facilitador e comunicativo da linguagem entre as partes, ao contrário do que ocorre com o Juiz, que detém o poder de julgamento, de sentenciar e de fazer cumprir a decisão de maneira coercitiva. “O mediador deve ser paciente, humilde, tranquilo e bom ouvinte”, afirma Sales (2007, p. 84), pois realiza a escuta ativa, tanto de forma coletiva como individual e possibilita às partes apresentarem seus interesses e os dilemas que coabitam a vida de cada um, a fim de tratá-los e criar uma solução visando perspectivas futuras.

No entendimento de Serpa (1997, p. 105), a mediação se apresenta com características de informalidade e suas características são:

(...) “processo informal, voluntário, onde um terceiro interventor, neutro, assiste aos disputantes na resolução de suas questões. O papel do interventor é ajudar na comunicação, através de neutralização de emoções, formação de opções e negociação de acordos. Como agente fora do contexto conflituoso funciona como um catalisador de disputas, ao conduzir as partes às suas soluções, sem propriamente interferir na substância destas.

No esclarecimento de Vezzulla (2006), a mediação constitui-se em técnica não adversarial de resolução de conflitos, em que um profissional devidamente preparado auxilia

as partes a encontrarem seus verdadeiros interesses e a preservá-los num acordo criativo. A psicanálise apresenta outra abordagem sobre o mediador ao sublinhar que esse deve estar em constante estudo de si para entender o conflito consciente e o inconsciente que habita as relações do outro.

Para elucidar essa prerrogativa da vida humana e sua interação social, Zimerman (2010, p. 118) afirma:

Na verdade, o inconsciente comanda a vida da espécie humana muito mais do que, uma primeira vista, possa se imaginar. Para esclarecer essa afirmativa, vamos a uma metáfora, empregada por FREUD, com um iceberg, no qual a parte visível dessa montanha de gelo pode ser comparada ao nosso consciente, no entanto, a parte oculta, equivalente ao inconsciente humano, é muitíssimo maior e é justamente onde os navios se espatifam, assim como os psicóticos, psicopatas e neuróticos comandados por graves conflitos inconscientes podem espatifar as suas vidas e a de outros.

A mediação de conflitos é um prolongamento e aperfeiçoamento do processo de negociação, que envolve a interferência de uma aceitável terceira pessoa, que, quando obtém a concordância das partes, conduzirá o diálogo responsável, integrador e esclarecedor, jamais autoritário, excludente ou com matizes de preconceito. A mediação, nessa abordagem, é um processo voluntário em que os participantes devem estar dispostos a aceitar a colaboração do terceiro, cuja missão é ajudá-los a trabalhar com suas diferenças e conduzi-los à solução (MOORE, 2003).

A Mediação de conflitos, nessa perspectiva, é considerada como um jogo inter-relacional, no qual cada um participa de um contexto em que influi e é influenciado (VASCONCELLOS, 2002).

A mediação de conflitos tem como proposta propiciar uma autonomia ao indivíduo numa interação com os demais em forma de cooperação. Uma relação pautada exclusivamente na voluntariedade do outro para o diálogo. Nesse sentido, se pode afirmar que: “a terapia do reencontro é uma ajuda para deixar de ser carreirista, é uma forma de

encontrar-se com o outro, abrindo-se a outra realidade. Não estamos no mundo para ganhar de ninguém” (WARAT, 2008, p.47).

Os conflitos estão enraizados de mágoas profundas e amores mal resolvidos. Dessa forma, são necessárias condições que possibilitem o diálogo e a escuta de ambas as partes de forma igualitária. O equilíbrio entre o tempo para escuta e de fala são indicativos pedagógicos e políticos relevantes, pois a manutenção do respeito mútuo, é um indicativo para o início do consenso (SALES, 2003).

A educação para a vivência e o exercício político e jurídico da tolerância, solidariedade, compreensão, paciência e capacidade de colocar-se no lugar do outro proporciona maturidade individual, reconhecimento das próprias limitações e, fundamentalmente, o ganho mútuo, a uma vitória conjunta, com a clara percepção dos interesses comuns e não, somente, a exaltação das diferenças.

As transformações dos cenários atuais indicam um caminho de inúmeras transformações e inseguranças. Nesse sentido, a mediação de conflitos surge como uma proposta que apresenta a possibilidade de superar o litígio, respeitando as individualidades e reduzindo os danos afetivos e emocionais. Uma dinâmica com essa natureza introduz a possibilidade de ganho coletivo e absorção de perspectivas individualistas que impedem a justiça social. Assim, o escopo das sessões de mediação consiste em modificar a relação entre as partes, nunca importando decisões ou acordos. Nesse ponto, “o mais importante não é a resolução do conflito, mas sim a transformação relacional” (CEZAR-FERREIRA, 2004, p.145). A estratégia de ação é a emancipação do sujeito-cidadão.

O poder judiciário, orientado por essa dinâmica, tem como responsabilidade estimular, organizar e realizar a publicidade dos métodos não adversariais de solução de conflitos e, a fim de ampliar sua eficácia e proporcionar a sua utilização em nível nacional, visando fortalecer o princípio da mediação e suas estratégias metodológicas, respaldado pela lei nº 13150. A composição dessa estratégia e a explicação da responsabilidade e da contribuição do Poder Judiciário foram ampliadas por Watanabe (2011, p. 5):

[...] cabe ao Poder Judiciário, pelo CNJ, organizar os serviços de tratamento de conflitos por todos os mecanismos adequados, e não apenas por meio da adjudicação de solução estatal em processo contencioso, cabendo-lhe em especial institucionalizar, em caráter permanente, os meios consensuais de solução de conflitos de interesses, como a mediação e a conciliação.

Os estudos realizados por Warat (2004, p. 67) concluem que a mediação deve ser entendida como um novo paradigma de aprender a viver, e, por isso, dever ser exercitada pelos envolvidos para que possa integrar o cotidiano e ultrapassar a teorização: “Mediação não é uma ciência que pode ser explicada, ela é uma arte que tem que ser experimentada. Muitas escolas de mediação acreditam formar mediadores como se fossem magos que poderiam acalmar as partes, com seus truques. A magia é outra, consiste em entender de gente”.

A convicção em relação à efetivação dos processos de mediação afirma a crença de que não há transformação social sem autotransformação. A posição normativa institucionalizada pelo novo Código de Processo Civil, com a implementação da mediação e da conciliação, somente será efetiva se todos os profissionais do ramo jurídico estiverem dispostos a democratizar o acesso à justiça, bem como tiverem a percepção da necessidade de trocar as “lentes da rigidez positivista” e “abrir a janela para o novo”, o informal, o diálogo, o afeto e deixar a justiça atuar com naturalidade, principalmente, nas relações que desejam manter o vínculo de convivência ou de relacionamento historicamente construído.

Essa concepção da mediação de conflitos reforça a necessidade de construção de acordos e relações no sentido do exercício do diálogo. A condução desse procedimento conduz os envolvidos para a emancipação e o empoderamento das decisões, que ocorre pela concretização da importância do que foi assumido. Essa é uma metodologia capaz de ampliar o alcance da justiça e transformar, progressivamente, em ação contínua de uma justiça cidadã e emancipatória ao sujeito.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As mudanças que ocorreram na jurisdição brasileira nas últimas décadas revelam um processo de intensa transformação social, o que demonstra a inserção do Brasil no processo de globalização e a interação de sujeitos, até então desconhecido ou sem a devida atenção do Estado e, especificamente, do Poder Judiciário. O país, atualmente, é multicultural, complexo e aberto. Esse contexto demanda novas formas de resolução de conflitos, com regulação pela lei nº 13105/2015, demonstrando concreta da necessidade e a capacidade de atualização da jurisdição Estatal, quando desafiado pela realidade social. O cidadão, ciente dos seus direitos e da sua responsabilidade, poderá escolher qual o modelo de jurisdição que utilizará para a resolução dos conflitos, tendo a opção heterocompositiva (arbitragem ou processo judicial) ou a autocomposita (conciliação, mediação e negociação).

A principal transformação ocorre em vista da construção de um paradigma aberto a outras formas de jurisdição além da Estatal. O Estado está ciente de seu dever de que não poderá deixar de jurisdicionar sobre lesão ou ameaça de direito (art. 5º, no inciso XXXV, CF), levada ao seu conhecimento, bem como garantir a postulação dos direitos a todos os indivíduos e o acesso à Justiça. Porém, constata-se que tal direito de acesso à justiça não tem sido sinônimo de prestação jurisdicional efetiva, visto que as demandas judiciais são morosas e as sentenças, muitas vezes, somente refletem a legalidade e não o direito clamado entre as partes.

A resolução 125 do CNJ, embasando a política pública de harmonização do judiciário e sua efetividade, ampliou para os cidadãos o acesso à justiça por meios autocompositivos, como, por exemplo, a mediação, conciliação e arbitragem. Acredita-se que, bem aplicado esses meios autocompositivos e de forma responsável, poderá transformar o judiciário num local de harmonização social, introduzindo a oportunidade de escolha do cidadão pelo método de resolução dos conflitos a ser utilizado.

As alternativas de acesso à justiça, que foram apresentadas nesse estudo tiveram a oportunidade de mostrar aos cidadãos as diferentes “portas para o acesso à justiça”, afirmando a sua condição própria de sujeito de direitos e partícipe da decisão. O cidadão sentir-se-á

emancipado e empoderado para enfrentar, sob a orientação dos mecanismos e dispositivos das sociedades democráticas, a complexidade dos conflitos que os afligem.

O novo Código de Processo Civil estimula as formas autocompositivas e define claramente a função do conciliador e do mediador (art. 3º, parágrafo 2º e 3º, art. 165 §2ª e 3º), bem como compete ao autor incluir no pedido da petição inicial o pedido para a realização da mediação ou conciliação, sob pena de incidência do §8º do artigo 334, ou seja, “o não comparecimento do autor ou réu na audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado”.

Sabe-se que a mediação será implementada como uma nova ótica, na proposta de humanizar a justiça e, por isso, coexistir na mesma importância da jurisdição estatal, bem como os métodos autocompositivos, a mediação e a conciliação, terão a oportunidade de modificar “lente da Justiça”, como alternativa emancipatória do indivíduo para melhor resolver os conflitos.

A proposta de legislação atualizada necessita para sua efetivação a contínua capacitação dos mediadores, bem como o devido reconhecimento da profissão de auxiliar da justiça, com o intuito de aplicar essa metodologia de tratamento do conflito como um processo natural ou corriqueiro, sabendo que seu intuito é buscar a paz, o entendimento, a solução, a compreensão, a felicidade, o afeto, o crescimento, a reconciliação e a aproximação das partes.

O efeito imediato do processo que opta pela audiência de mediação é o afastamento do modo tradicional de pensar jurídico-formalista, que conduz a prática de “ganhar e perder” das demandas que chegam ao judiciário. O processo que prioriza a mediação tem uma dimensão preventiva, a fim de evitar a punição e culpas, encontrando uma solução satisfatória para os envolvidos.

Em conclusão, as técnicas autocompositivas de resolução de conflitos autorizam as partes a dialogar e compreender os comportamentos, analisar intenções, buscar soluções e

gerir suas próprias emoções de forma moderada e construtiva, encontrando, nessa construção, a oportunidade de emancipação social e realização individual pelas escolhas assumidas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUILÓ, Antoni. Democracia. In: Centro de Estudos Sociais – Laboratório Associado Universidade de Coimbra. *Dicionário das Crises e das Alternativas*. Coimbra: Almedina, 2012.

AZEVEDO, André Gomma (org.) *Manual de Mediação Judicial, Brasília/DF* : Ministério da justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento- PNUD. 2012.

BARRETO, Vicente de Paulo. *Dicionário de Filosofia do Direito*. São Leopoldo-RS: Editora da Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2009.

CANELO, Maria José. Cidadania. In: Centro de Estudos Sociais – Laboratório Associado Universidade de Coimbra. *Dicionário das Crises e das Alternativas*. Coimbra: Almedina, 2012.

CAPPELLETTI, Mauro; GRATH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Porto Alegre: Safe, 1988.

CEZAR-FERREIRA, V. A. M. *Família, separação e mediação: uma visão sócio jurídica*. São Paulo: Editora Método. 2004.

COSTA, Thaise Nara Graziottin Costa ; OLIVEIRA, Luiz Ronaldo F. de. *Mediação de conflitos familiares: interface entre direito e psicologia*. Revista Brasileira de Direito. N. 1 (jul./dez 2005) Passo Fundo: Imed. 2005.

FAGUNDEZ, Paulo Roney Avila. *O Direito e a hipercomplexidade*. São Paulo: LTR, 2003.

GAGLIETTI, Mauro, WILANI, Sheila M. U, e COSTA, Thaise Nara Graziottin. A Mediação de Conflitos diante da dissolução da sociedade conjugal: pressuposto da teoria do discurso de Habermas. In: *Direito Contemporâneo em Pauta*. Passo Fundo: Passografic, 2012.

HESPANHA, Antonio Manuel. *Pluralismo Jurídico e o Direito Democrático*. São Paulo: Annablume, 2013.

LIMA, Teresa Maneca. Responsabilidade Social das Empresas. In: Centro de Estudos Sociais – Laboratório Associado Universidade de Coimbra. *Dicionário das Crises e das Alternativas*. Coimbra: Almedina, 2012.

LUCAS, Douglas Cesar. Conflitos Identitários e Mediação: o vir à fala das diferenças. In: *Justiça Restaurativa e Mediação: Políticas pública no tratamento dos conflitos sociais*. SPERGLER, Fabiana Marion e LUCAS, Douglas Cesar (orgs.). Ijuí: Unijuí, 2011.

MACHADO, Helena; SANTOS, Filipe. *Direito, Justiça e Média: Tópicos de Sociologia*. Porto: Afrontamento, 2011.

MEDEIROS, Ana Letícia Barauna Duarte. Multiculturalismo. In: BARRETO, Vicente de Paulo (org.). *Dicionário de Filosofia do Direito*. São Leopoldo: UNISINOS, 2009.

MOORE, C. W. *The Mediation Process. Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Bass, 2003.

MORAIS, J. L. B. & SPENGLER, F. M. *Mediação e arbitragem: alternativa à Jurisdição*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

MORIN, Edgar. *Ciência com consciência: tradução de Maria D. Alexandre e Maria Alice Sampaio Dória*. Rio de Janeiro: Bertrand, 2015.

_____. *Introdução ao Pensamento Complexo*. Tradução Eliane Lisboa. Porto Alegre: Sulina, 2011.

NUNES, João Arriscado. Saúde. In: Centro de Estudos Sociais – Laboratório Associado Universidade de Coimbra. *Dicionário das Crises e das Alternativas*. Coimbra: Almedina, 2012.

OLAIO, Antonio. Arte. In: Centro de Estudos Sociais – Laboratório Associado Universidade de Coimbra. *Dicionário das Crises e das Alternativas*. Coimbra: Almedina, 2012.

PEDROSO, João. *Percurso(s) da(s) reforma(s) da administração da justiça: uma nova relação entre o judicial e o não judicial*. Centro de Estudos Sociais. Observatório Permanente da Justiça Portuguesa. Ed. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2012.

REBOUÇAS, Gabriela Maia. *Tramas entre subjetividade e direito: A constituição do Sujeito em Michel Foucault e os sistemas de resolução de conflitos*. Lumen Juris, Rio de Janeiro, 2012.

SALES, Lilia Maia de Moraes. *Mediação de conflitos: Família, Escola de Comunidade*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007

SANDEL, Michael J. *Justiça: o que é fazer a coisa certa*. 9. ed. Rio de Janeiro: Tradução de Civilização Brasileira, 2012.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *Para uma revolução democrática da justiça*. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

_____. *A crítica da razão indolente: conta o desperdício da experiência*. 8. ed. V.1. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. *Se Deus Fosse Um ativista dos Direitos Humanos*. São Paulo: Cortez, 2013.

_____. *Um Discurso sobre as ciências*. 16º ed. Porto: Afrontamento, 2010.

_____. *Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade*. São Paulo: Cortez, 2003.

SERPA, Maria de Nazareth. *Mediação, processo judicioso de resolução de conflitos*. Belo Horizonte: Editora Faculdade de direito da UFMG, 1997.

TODOROV, Tzvetan. *Os inimigos íntimos da democracia*. Tradução de Joana Angélica d'Ávila Melo. São Paulo: Companhia das letras, 2012.

WARAT, L. A. *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Buenos Aires: Almedina, 1999.

_____. *Surfando na pororoca: O ofício do mediador*. Florianópolis: Boiteux, 2004.

WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses: In: *Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional*. Coord. PELUSO, Antonio Cezar e RICHA, Morgana de Almeida. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

WOLKMER, Antonio Carlos. Pluralismo Jurídico. In: BARRETO, Vicente de Paulo (org.). *Dicionário de Filosofia do Direito*. São Leopoldo: UNISINOS, 2009.

_____. *Pluralismo Jurídico: os novos caminhos da contemporaneidade*. São Paulo: Saraiva, 2010.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*, 2ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

VEZZULLA, Juan Carlos. *Reflexões a partir da mediação para chegar à mediação*. In *Revista Brasileira de Direito*, V.4, n. 1, 2009.

_____. *Adolescentes, Família, Escola e Lei, A Mediação de Conflitos*. Lisboa: Agora Comunicação, 2006.

ZAMBAM, Neuro José; AQUINO, Sérgio Ricardo Fernandes de. Tolerância: reflexões filosóficas, políticas e jurídicas para o século XXI. In: *Revista da AJURIS*. Porto Alegre, v. 142, n. 137, p. 374, março de 2015. Disponível em: <http://www.ajuris.org.br/OJS2/index.php/REVAJURIS/article/view/389/323>. Acesso em 20 de dezembro de 2015.

ZIMERMAN, DAVID, Aspectos Psicológicos na Prática Jurídica. In: *A influência dos Fatores Psicológicos Inconscientes na Decisão Jurisdicional :A crise do Magistrado*, São Paulo: RT, 2009.