

A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E SUAS DIFERENÇAS COM A CONCILIAÇÃO

Adolfo Braga Neto

***Advogado, Mediador, Professor, Consultor da ONU,
PNUD, Banco Mundial e do Ministério da Justiça,
Membro do CEBEPEJ e Presidente do Conselho de
Administração do IMAB,***

Conciliação constitui-se e um método de resolução de conflitos, considerado pela doutrina jurídica brasileira como a autocomposição indireta ou triangular, posto existir um terceiro que as auxilia na composição. É um instrumento antigo que remonta ao Direito Romano. O termo é proveniente do latim “conciliabulum”, que significava nos tempos da antiga Roma um local para se buscar um acordo.

Na conciliação existe a intervenção de um terceiro de maneira não impositiva e não vinculante, cujo objetivo é auxiliar na resolução do conflito enfrentado pelas partes. Este método utiliza a negociação como ferramenta básica para sua realização. É um procedimento muito célere. Na maioria dos casos se restringe a apenas uma única reunião entre as partes e o conciliador. É muito eficaz para conflitos onde não existe relacionamento significativo no passado ou contínuo entre as partes a futuro, que preferem buscar um acordo de forma imediata para por fim a controvérsia ou ao processo judicial. Possui fortes laços com o Judiciário, pois existem determinações legais de seu emprego pelo Juiz togado, ou seus auxiliares, conforme previsões do Código Civil e do Código de Processo Civil vigentes.

A conciliação não requer o conhecimento aprofundado da interrelação das partes em conflito, já que é inexistente. É o caso de um abaloamento de veículos, uma relação de consumo, onde as pessoas não possuem vínculos afetivos, profissionais ou sociais e não irão conviver após aquele ato, somente necessitam de um terceiro que as ajude a refletir qual seria a melhor solução para a controvérsia e se valeria a pena enfrentarem-se em um processo judicial. Por isso, muitos autores destacam que ao conciliador é permitida a apresentação de sugestões, pois o objetivo é evitar desgastes de uma batalha judicial e um terceiro sem vínculo com as partes de maneira mais livre poderá fazê-las refletir sobre tais sugestões que nunca são impositivas ou vinculativas. O objetivo maior da conciliação, portanto é o acordo para por fim a potencial demanda judicial existente ou não.

A conciliação, como um método, mesmo consistindo em uma única audiência em um processo judicial, recomenda-se que seja desenvolvida por momentos lógicos a seguir elencados que promovam a reflexão entre as partes e seus respectivos advogados, caso estejam presentes da seguinte maneira:

- (1) Apresentação;**
- (2) Esclarecimentos;**

(3) Criação de Opções;
(4) Acordo

Adota-se o critério de identificação de seus momentos acima exposto para facilitar a compreensão sobre o método, bem como assegurar o cumprimento dos compromissos nele assumidos, pois perderá total eficácia se ao ser empregado, resultar em um acordo em que as partes descumpram as obrigações nele assumidas.

A **apresentação** é um momento informativo do processo. O conciliador explica o funcionamento do método ou daquela audiência, as regras como se dará sua intervenção de forma a propiciar o diálogo. Destaca o papel, que lhe cabe durante o mesmo, assim como o das partes e seus respectivos advogados. Ao mesmo tempo se coloca disponível para esclarecer eventuais dúvidas. Cumpridas estas ações, o conciliador convida os participantes a falar sobre a relação existente entre eles.

Cabe ao conciliador observar atentamente o discurso apresentado por eles, durante a fase dos **esclarecimentos**, que busca conhecer os fatos, os direitos e sobretudo a existência ou não de relação continuada ou não entre as partes. Em outros termos este momento significa tentar conhecer toda a complexidade em que se situa aquela inter-relação. Para tanto, o conciliador deverá formular perguntas sobre a história relatada. Com suas perguntas, ele poderá promover a reflexão entre as partes e seus advogados se estiverem presentes. Com isso, ele poderá compreender todos os aspectos relativos à questão, que os trouxe à conciliação.

A **Criação de Opções** é um momento, que exige criatividade. Nela se propõe um compromisso de buscar acordos com bases nos efetivos interesses das partes. Recomenda-se este momento para se evitar discussões limitadas sobre uma única proposta apresentada, que se for realizada prematuramente, os participantes passam a debatê-la sem muito refletir. Quanto maior o número de opções, evidentemente maiores serão as chances de possíveis acordos. Há que se ter em mente neste momento que o assessoramento legal se faz imprescindível. O conciliador deverá exigir, se as partes não estiverem acompanhadas de seus advogados ao longo do processo ou da audiência, que se socorram de seus advogados para não se esquecerem dos requisitos legais e formais, pois como um processo apesar de informal, mesmo extrajudicial a conciliação terá seus reflexos jurídicos.

A elaboração do **Acordo** é o momento final do procedimento ou da audiência. Recomenda-se que o acordo seja claro, objetivo e contemple todos os compromissos assumidos naquele momento, devendo receber o tratamento que as partes e seus advogados assim o determinarem, desde que não contrárias a legislação vigente.

Convém ressaltar a importância da função exercida por este terceiro independente, discreto e imparcial que deve primar pela aproximação das partes seja em juízo ou fora dele. Escutá-las atentamente assim como seus advogados. Identificar os pontos convergentes e divergentes de cada pretensão. Tentar evitar o uso da barganha posicional que poderá levar ao descumprimento das obrigações assumidas no acordo celebrado. Eventualmente apresentar sugestões sem qualquer imposição. Promover o acordo de vontades com base no questionamento relativo ao cumprimento do que está sendo oferecido no mesmo.

Para o exercício pleno de suas atividades o conciliador deverá ser capacitado, ou melhor dizendo, ser treinado com base em um programa mínimo. A capacitação mínima ora proposta não se limita a um simples curso teórico, que apresente técnicas intervencionistas a serem usadas para facilitar o acordo. Deve oferecer uma reflexão sobre a intervenção do conciliador e o futuro daquelas partes pós o acordo realizado, no sentido de fazer com que seus efeitos ou os compromissos nele assumidos sejam efetivamente cumpridos. Deve passar por estudos sobre o conflito. Privilegiar um aprendizado que evolua com as etapas do processo, a fim de que o conciliador perceba as dificuldades de cada um dos momentos.

Deve também oferecer parâmetros de conduta ética para o conciliador, lembrando que ele não somente deverá parecer, mas sobretudo ser efetivamente imparcial e independente ao longo de todo o processo. Assim é que deverá possuir condutas que não levem a leituras equivocadas, pois ele não é juiz, portanto não julga e muito menos homologa acordos, não é advogado, portanto não dá assessoramento legal, não é perito, portanto não procede a nenhuma avaliação sobre o conflito, não é conselheiro, portanto não dá aconselhamentos, não é assessor das partes, portanto não assessora, não é contratado para dar sua opinião pessoal sobre o feito e muito menos antecipar qualquer tendência de julgamento proferida pelo juiz da causa.

Uma vez concluída uma carga mínima teórica de 50 horas, que incluam simulações de casos vivenciados, esta capacitação mínima deverá oferecer a prática supervisionada, com a presença de supervisores com mais experiência, partindo de um primeiro momento de observação do mais experiente e posterior acompanhamento deste com aquele de menor experiência. Quanto ao tempo desta prática supervisionada em casos reais, o ideal é ser observado o mesmo tempo do curso teórico, isto é 50 horas também.

A mediação difere da conciliação em diversos aspectos. Nela o que está em jogo constituem-se meses, anos ou décadas de relacionamento. Este Método demanda um conhecimento mais aprofundado do terceiro com referência à interrelação existente entre as pessoas envolvidas em conflito. É bom lembrar que ela não visa pura e simplesmente ao acordo, visa sim atingir a satisfação das motivações das pessoas. Seu objetivo, entre outros, é o de estimular o diálogo cooperativo entre elas para que alcancem a solução das controvérsias em que estão envolvidas. Neste método pacífico se busca propiciar momentos de criatividade para que as

partes possam analisar qual seria a melhor opção face à relação existente, geradora da controvérsia.

Com base nas observações acima, é importante frisar que o processo de mediação se desenvolve a partir de uma interrelação momentânea entre mediador e mediados, onde o primeiro, a exemplo do maestro, afina os instrumentos, dá o tom, o ritmo, os movimentos, mas a harmonia e o som são realizados pelos últimos. Nesse sentido, poder-se-ia simplesmente identificar este processo em que o mediador coordena reuniões conjuntas ou individuais com as partes, com o fim de promover o diálogo na busca de soluções baseadas em seus efetivos interesses. Nesses encontros, ao mediador incumbe ações junto as partes. E para melhor serem entendidas se implementam em 8 etapas, estágios, fases, momentos ou movimentos, a serem percorridas de maneira conjunta entre todos na seguinte seqüência lógica:

- 1) Pré-mediação;
- 2) Abertura;
- 3) Investigação;
- 4) Agenda;
- 5) Criação de Opções;
- 6) Avaliação das Opções;
- 7) Escolha das Opções; e a
- 8) Solução.

As etapas acima descritas constituem-se em uma seqüência simples e natural de se resolver diferenças entre as pessoas, no entanto oferece de maneira mais didática a gestão e positivação do conflito junto aos mediados. Convém enfatizar que a mediação de conflitos trabalha com pessoas e, como tal, mesmo seguindo passo a passo estes momentos, poderá não se alcançar a solução buscada. Há que se destacar também que a seqüência lógica acima citada, poderá não ser realizada, pois é muito comum quando as partes estão criando opções aparecer um fato novo desconhecido ou mesmo um conflito latente que se manifesta. Tal situação demanda o retomo ao movimento anterior ou anteriores para conhecer melhor as motivações, verificar diferenças para novamente avaliá-las conjuntamente e se prosseguir com as demais etapas.

A **Pré-mediação** constitui-se num momento informativo do processo. Privilegia oferecer aos participantes informações relativas à mediação. Nela são explicadas com detalhes todas as regras do processo baseados nos princípios da voluntariedade, respeito, cooperação e sigilo para que os mesmos possam melhor decidir se desejam efetivamente utilizar o método. O mediador propõe a forma de ser realizado o diálogo a ser re-estabelecido. E as partes, ao escutarem, decidirão conjuntamente com aquele terceiro os parâmetros do processo para a resolução ou transformação do conflito.

São discutidas também as datas tentativas das reuniões e se as mesmas serão individuais ou conjuntas. O mediador, depois de informar sobre o procedimento, convida as partes a falar sobre o que as trouxe para a mediação. As escuta

atentamente para que, posteriormente com elas, avaliem em conjunto sobre a conveniência ou não de a utilizarem. Existem três questionamentos básicos que ele deverá formular, durante esta etapa, consagrando com isso os princípios acima citados. O primeiro é relativo ao conflito que os levou a solicitar a mediação. E se o mesmo pode ser objeto da mediação. O segundo sobre o efetivo interesse das partes em se submeterem ao processo. E o terceiro, mais relativo ao papel que cabe ao terceiro imparcial, independente, diligente, competente e discreto, se refere a escolha do mediador para o caso, podendo recair ou não naquele que informou-os sobre o processo, o pré-mediador. E sendo positivas as respostas a estas questões, deverão avaliar conjuntamente sobre a conveniência de ser utilizada.

É apresentada, também neste momento, a minuta de contrato de prestação do serviço da mediação, conforme os parâmetros citados anteriormente, em que estará contemplado o modo em que se realizará. Nesta etapa se instaura a confiança das partes no processo. A prática freqüente desta fase prévia auxilia e muito o início do “desarmamento” das partes. Muitos mediadores ressaltam sua importância no sentido diminuir a ansiedade, característica emocional muito comum, quando as pessoas estão envolvidas em conflitos. Importa salientar também que poderá ser realizada esta etapa de maneira conjunta ou individualizada, bem como em datas e horários diferentes. O que rege tal situação são as três faces do triângulo: mediador e partes .

A **abertura** constitui-se também outro momento informativo do processo. O mediador escolhido pelas partes, de início explica o funcionamento do método e suas regras. Esclarece com detalhes seu papel e sua função durante o mesmo, assim como o das partes, sempre se fazendo disponível para esclarecer pacientemente eventuais dúvidas ou atender possíveis preocupações. As partes, por seu turno, farão a devolução da minuta do Termo de Compromisso da Mediação ou Contrato de Mediação, com eventuais aditamentos, modificações ou supressões e as datas das reuniões conjuntas ou separadas.

O mediador, na seqüência, promove a primeira escuta, deixando aberta a palavra para as partes, a fim de que ofereçam informações sobre os que os levou a buscarem seus serviços. Inicia-se neste momento, muito embora tal técnica, seja pressuposto da função de mediar, posto ser empreendida ao longo de todo o processo, o que vários autores definem com escuta ativa, que nada mais é do que a observação permanente deste terceiro sobre a comunicação entre as partes, sem qualquer associação de idéias a fatos ou situações por ele vivenciados, se abstando de julgamentos e avaliações. Em outras palavras ele se despoja de sua realidade, afim de escutar as partes de forma livre e isenta e dentro da intenção que desejam ser escutadas. Verificará, como Marjorie Suares defende, a existência de pouca ou muita assertividade com relação à comunicação verbal, assim como a forma de expressão da comunicação para-verbal e não verbal.

Recomenda-se para efeitos de equilíbrio ao longo de todo o processo, neste início do primeiro relato, as partes tenham o mesmo tempo para esta primeira fala, já

que uma das características do processo é justamente o equilíbrio entre elas.. A recomendação acima, entretanto dependerá da assertividade dos mediados que neste momento deverão fazê-lo espontaneamente.

Ao deixar as partes manifestarem o que as trouxe à mediação, é muito freqüente a narrativa vir marcada pelo conflito objetivo com um discurso permeado pelas posições fechadas do que a pessoa manifesta sua vontade de como seria a solução por ela vislumbrada. Assim, num primeiro momento se conhecerá melhor o conflito sempre pelo lado objetivo, mas as partes aos falarem estarão espontaneamente, conscientemente ou inconscientemente expondo suas motivações, quer por intermédio de suas justificativas, na maioria dos casos, mostrando estarem certas, e o outro lado errado, culpando reciprocamente pela situação em que se encontram. Com isso expõem também aspectos pessoais mais subjetivos.

A **Investigação** é assim denominada por força do esforço e sobretudo cuidado a ser empreendido pelo mediador em conhecer a inter-relação dos mediados, a estrutura em que ela está embasada, bem como as diversas manifestações do conflito e ao mesmo tempo estar aberto ao aparecimento de outros. Em outros termos este momento significa tentar conhecer toda a complexidade em que se situa aquela inter-relação. Constitui, portanto momento fundamental para o processo. Por isso, caso não seja realizado de maneira aprofundada, corre-se o risco de fracasso, com o fim da mediação antes de se atingir uma solução ou eventual descumprimento das obrigações assumidas durante a mesma. Para tanto, o mediador formula perguntas sobre a narrativa apresentada, bem como as expressões utilizadas pelos mediados.

É de fundamental importância tomar como referência que na investigação se busca o passado existente na inter-relação para que se possa iniciar o processo de conhecimento sobre os fatos. Nesse sentido, o mediador dá início ao processo investigativo desde os primeiros momentos daquela inter-relação, ou mesmo antes, passando por todas as fases vivenciadas pelas mediados, identificando passo a passo a evolução dos mesmos assim como a evolução da inter-relação existente. No entanto este passado é referência, pois não há como modificá-lo, o presente agora debatido levou ao advento do conflito. Mas o futuro está nas mãos deles próprios e não nas de um terceiro, sendo desta maneira, devolvidos a eles o poder de construí-lo. Em estando claro para as partes e o mediador a estrutura da relação e do conflito, as posições e as motivações, no sentido de saber os interesses, expectativas, intenções atribuídas, dificuldades e diferenças de percepções, necessidades e valores, há que se pensar em objetivar todo o processo. O melhor meio para fazê-lo de maneira mais didática é a elaboração da agenda.

A **Agenda** marca na interação momentânea mediador/partes o movimento de objetivação. Nesta etapa é identificado cada um dos temas que serão objeto de resolução ou transformação. É, na verdade, uma pauta de trabalho derivada do consenso entre todos os participantes a ser seguida até o final do processo. Por

oportuno, cabe lembrar que este movimento não se inicia neste momento já durante o relato inicial das partes, por ocasião da abertura, todos os participantes do processo delineiam de alguma forma tais temas. Entende-se, entretanto, ser adequado impulsioná-la neste momento para que os mediados possam melhor decidir. Além dos temas, incumbem-se às partes de estabelecer a devida atribuição de valores sobre os mesmos, quer sejam relativos a aspectos objetivos, quer sejam referentes a aspectos subjetivos. Em outras palavras cabe a elas definir a prioridade de cada um dos temas identificados. Neste aspecto o mediador auxiliará na pesagem dos seus respectivos valores sempre baseados nos pressupostos das motivações das partes. E para cada um dos temas identificados há que se criar opções.

A **Criação de Opções** é mais uma fase do processo, que requer muita criatividade do mediador e das partes e seus advogados e, sobretudo, simultâneo a um compromisso de buscá-las sem qualquer tipo de avaliação, crítica ou julgamento. O mediador propõe neste momento que os mediados simplesmente gerem idéias de solução ou soluções. Esta técnica propõe evitar discussões restritivas e limitadores sobre uma única proposta lançada a mesa, que se for efetivada de maneira prematura, os participantes passam a debatê-la precipitadamente sem muito refletir, pois poderiam fazê-lo de uma maneira mais ampliada, buscando idéias outras que não a inicial. A proposta é não limitar a apenas a uma única solução, o que resulta em uma discussão sem muita criatividade. Propõe-se que os participantes parem por alguns minutos e só pensem em opções, certamente para se ampliar o leque de possibilidades. Nela se inicia a busca das eventuais opções de resolução ou transformação baseadas nas motivações das partes. Quanto maior o número de opções, evidentemente maiores serão as chances de possíveis soluções. Para que isto seja possível, neste momento recomenda-se que seja firmado um pacto entre todos os participantes, o de somente inventar idéias com o compromisso de não avaliá-las, criticá-las ou julgá-las. Fisher, Ury e Paton a denominam “brainstorming”, traduzindo-se para o português popular, “chuva de idéias”. Desta forma, firma-se o compromisso de que as idéias não serão tomadas como propostas a fim de evitar avaliações ou julgamentos, o que se fará oportunamente. A iniciativa permite aumentar o poder das partes na busca das melhores e mais criativas soluções. Neste momento o mediador monitora permanentemente eventuais juízos de valores sobre as mesmas, resgatando sempre o compromisso assumido de não emitirem qualquer avaliação, críticas ou opinião sobre elas. Com um número de idéias de solução ampliado, torna-se possível a passagem para o próximo movimento.

A **Avaliação das Opções** consiste no auxílio que o mediador dá aos mediados se o desejarem para que façam uma análise das opções delineadas no momento anterior. Descartam-se, evidentemente, aquelas com menor possibilidade de execução ou sem qualquer praticidade. Nesta etapa exige-se das partes uma reflexão que projete as idéias oferecidas na etapa anterior a futuro próximo ou longínquo. Neste momento há que se ter em conta a praticidade e viabilidade da execução dessas idéias, bem como consenso quanto ao critério objetivo desta avaliação. Para tanto, há que se ter premente o consenso com relação a um valor

de mercado, eventuais índices econômicos ou precedentes anteriores. E o mesmo deverá ser observado com relação à funcionalidade das mesmas com relação aos motivadores da inter-relação existente. Este recurso evita decisões precipitadas e com pouca reflexão que muitas vezes o ilusório do diálogo poderá trazer. Ao se vislumbrar a praticidade e funcionalidade das opções pensadas, baseadas em valores e critérios objetivos, passa-se para a etapa seguinte.

A **Escolha das Opções** é outro momento que, também faz parte da objetivação do processo de mediação. Visa o início da construção das soluções. Nesta etapa, o importante é que as partes adotem critérios objetivos como auxílio para escolha das melhores e mais criativas soluções. Nesse sentido o bom senso e o consenso sobre os critérios para escolha deverão constituir as grandes impulsionadoras do debate sobre as mesmas. Na verdade a escolha e as avaliações são na prática realizadas em conjunto, pois ao avaliá-las as partes em conjunto com o mediador também oferecerão os elementos de praticidade. O importante é que neste diálogo que prescinde da cooperação sempre deverá haver o enfoque das motivações quer pela via da continuidade da inter-relação existente ou quer pela sua finalização.

Há que se ter em mente neste movimento e no anterior que o assessoramento legal se faz imprescindível. Rezam inúmeros códigos de ética nacionais e estrangeiros que a conduta correta deve primar por exigir, se as partes não estiverem acompanhadas de seus advogados ao longo do processo, que se socorram de seus assessores legais, a fim de que sejam atendidos todos os requisitos legais e formais sobre a questão controversa. Muito embora a mediação de conflitos seja eminentemente de caráter informal, seus resultados terão reflexos no mundo jurídico.

A **Solução ou soluções** é o momento final do processo. Consiste no auxílio do mediador para a construção conjunta do termo final de tudo aquilo que os mediados escolheram e identificaram como resolução ou transformação do conflito. O importante, neste movimento, para o mediador é que as palavras empregadas no termo final resultante da mediação deverão ser as mais claras possíveis com a expressão exata das responsabilidades de cada uma das partes. Deverá retratar todos os compromissos assumidos na transformação do conflito, devendo receber o tratamento que as partes assim o determinarem, desde que não contrárias a legislação vigente, o que certamente não ocorrerá já que os assessores técnicos legais já assim se manifestaram.

Como se deduz das observações acima o processo de mediação parte de paradigmas inovadores na forma em que o terceiro intervém no conflito com vistas a sua solução, que resulta na pacificação dos litigantes. A atuação do mediador está estruturada em uma perspectiva responsável dificultada, inicialmente, pelas limitações individuais a respeito de realidades naturalmente opostas enfrentadas pelas pessoas envolvidas em conflito. Por isso, é comum as partes definirem o conflito como negativo, pois levam a associação de parâmetros lógicos binários equivocados no sentido de que deverão compartilhar de sua administração de

sorte que um sairá vencedor e o outro perdedor ou no senso mais comum ainda de que deverão ceder em algo para ganhar em outro a fim de realizarem concessões mútuas. Centraliza-se, também, em princípios baseados na cooperação entre todos, devendo passar, em um segundo momento pelo reconhecimento mútuo da existência de visões pessoais limitadas, posto ser inerente a toda e qualquer tipo relação, e podendo de maneira diferenciada administrá-lo de forma a que todos saiam ganhando.

Nesse sentido, imprescindível ser faz uma capacitação mínima para aqueles profissionais que desejem exercer o papel deste terceiro independente e imparcial, que receberá poderes das partes para administrá-lo conjuntamente, porém com a premissa da devolução para as próprias partes do poder de decisão. Sobre este aspecto, a capacitação mínima necessária requerida para o mediador não pode se esgotar em um simples curso teórico, o qual ofereça técnicas a serem usadas nas reuniões com as pessoas. Há que se pensar permanentemente que estas técnicas só serão bem empregadas se incorporadas por ele e, simultaneamente o mesmo tiver plena convicção de que sua intervenção levará a reflexão. Reflexão não somente para as soluções relativas ao conflito e vislumbradas na mediação, mas sobretudo sobre a relação em si no bojo do passado que não poderá ser modificado, mas sobretudo referente ao presente, com vista em especialmente ao futuro. Seu eixo de referência, portanto, deve romper com a lógica binária do certo e errado do ganhar para não perder ou mesmo das "concessões mútuas", para se atingir o re-enquadramento da questão e todos ganharem com a sua resolução, o método empregado e sobretudo com que virá a futuro com os compromissos assumidos no processo.

A capacitação mínima acima mencionada, deve passar por estudos aprofundados sobre o conflito, o envolvimento deste com a individualidade humana tanto resultante de aspectos psicofísicos quanto de aspectos sociológicos. Deve privilegiar a conscientização da individualidade face à coletividade e vice-versa, pois caberá a este mediador apontar as limitações naturais em que o conflito impõe as pessoas, como dito anteriormente. Deve privilegiar um aprendizado que percorra passo a passo o processo de mediação como um todo, para que o futuro mediador vivencie dificuldades internas pessoais, absorva os conceitos de maneira aprofundada, a fim de incorporá-las em sua atitude diária e se auto-observe permanentemente. Deve privilegiar a conduta ética inquestionável a partir de valores inegociáveis como a imparcialidade, no sentido de evitar qualquer privilégio a uma das partes em detrimento da outra; independência, entendendo-se não estar vinculado a qualquer das partes envolvidas na controvérsia e mantendo equidistância permanente de ambas; competência, no sentido de enviair todos os esforços para gerir o conflito de maneira pacífica; diligência, pressupondo-se que não poupará esforços para proceder da melhor maneira possível quanto à investigação dos fatos relacionados à controvérsia, e discrição, no sentido não revelar a ninguém qualquer fato ou documento trazido ou produzido em mediação.

Uma vez concluída uma carga mínima teórica de 80 horas, que incluam simulações de casos vivenciados por mediadores mais experientes, deverá oferecer a prática supervisionada, sem a conceituação da crítica negativa do acerto e do erro. Deve ser embasada na observação de características pontuais individuais que resgatem a auto-observação permanente do trabalho desenvolvido, com vistas ao aprimoramento das habilidades pessoais, que posteriormente ao longo de no mínimo 80 horas possa iniciar a construção conjunta supervisor e aprendiz o aprimoramento de ambos que sem dúvida resultará a legitimação da sociedade deste profissional na qualidade de mediador.

As observações acima são decorrentes da prática na rotina da capacitação de profissionais de distintas áreas, pois como dito acima a capacitação somente teórica não qualifica o mediador, uma vez que ele prescinde do aprimoramento pela prática supervisionada. As dificuldades no dia-a-dia é que permitirão o seu aprofundamento de sua preparação. É muito comum observar profissionais que acabaram de concluir um curso teórico em mediação não se sintam preparados para coordenar reuniões de casos reais, pois manifestam a necessidade de mais tempo para a efetiva incorporação das técnicas. Assim é que a capacitação deve ser realizada de forma gradual com supervisão constante, sob pena de tumultuar o processo de aprendizagem. Por oportuno, importa observar que a partir de estudos sobre o tema, diversas instituições reconhecidas no Brasil e em outros países apontam que o mediador só pode ser considerado e legitimado pela sociedade como tal após no mínimo dois anos de treinamento e aprendizado constantes na coordenação do processo.

Com base nas reflexões oferecidas, cabe concluir que a conciliação e mediação de conflitos possuem muitas semelhanças. Em muitos países onde ambas são uma realidade, inexistente preocupação em diferenciá-las. No entanto, no Brasil, muito embora não se constitua um consenso, as diferenças entre ambas e sobretudo aquelas acima apontadas, exigem identificá-las como institutos distintos. A mediação se constitui em um processo mais lento que a conciliação, pois respeita o tempo das pessoas e busca com isso levar a reflexão mais aprofundada da interrelação existente entre elas. Cabe enfatizar, também, que a conciliação, com base nos ditames legais se restringe a direitos patrimoniais ou direitos que permitam a transação. Tal restrição não ocorre no âmbito da mediação, já que sua limitação está embasada nos motivadores efetivos dos agentes titulares de direitos que dela fazem uso, face à inexistência de legislação específica.

Por derradeiro, incumbe alertar a existência de uma revolução silenciosa em curso no País, em prol da pacificação da sociedade brasileira, onde a mediação e conciliação ocupam lugar de destaque. Cada vez mais se tem notícia da implementação de iniciativas que incluem ambos os institutos, provenientes tanto de Órgãos Públicos em especial no Poder Judiciário, sem mencionar a política pública recentemente adotada pelo Conselho Nacional de Justiça que prevê o tratamento adequado dos conflitos no âmbito judicial, por intermédio da Resolução 125/2010.

Bibliografia

Braga Neto, Adolfo “Mediação de Conflitos” – Direito dos Contratos – Coordenação Antonio Jorge Pereira Junior e Gilberto Haddad Jabur – CEU Quartier Latin – São Paulo 2006

Braga Neto, Adolfo “Projeto de Lei de Mediação Paraprocessual em Trâmite no Congresso Nacional” – Revista Brasileira de Arbitragem – nº 11 edição de jul/set – CBAR Editora IOB Thomsom São Paulo 2006

Cappeletti, Mauro e Garth, Bryant – “Acesso a Justiça” Sergio Antonio Fabris Editora Palotti – Porto Alegre 1978

Demarchi, Juliana – “ Mediação – Proposta de Implementação no Processo Civil Brasileiro” – Texto da Tese de Doutorado Junto a Faculdade de Direito da USP – São Paulo 2007

Folger, J. P., Bush, R. A. Baruch “ La Promesa de Mediacion” – Ediciones Granica SA Buenos Aires - Argentina 2001

Grinover, Ada Pellegrini, Watanabe, Kazuo e Lagrasta Neto, Caetano Coordenação – “Mediação e Gerenciamento do Processo – Revolução na Prestação Jurisdicional – Editara Atlas – São Paulo – 2007

Lagrasta Neto, Caetano – “Juizados Especiais de Pequenas Causas no Direito Comparado” - Editora Oliveira Mendes – São Paulo - 1998

Lemes, Selma Maria Ferreira – “Árbitro – Princípios da Independência e da Imparcialidade” Editora LTR – São Paulo - 2001

Moore, Christopher W -O Processo de Mediação - Christopher W. Moore - Editora Artes Médicas 2ª edição São Paulo 1999

Parkinson, Lisa – Mediação Familiar – Ministério da Justiça de Portugal – GRAL – Lisboa 2008

Redorta, Josep – “ Còmo Analizar los Conflictos – La Tipologia de Conflictos como Herramienta de Mediación” – Edciones Paidos Ibérica S/A - Barcelona - Espanha 2005

Sales, Lília Maia de Morais “*Justiça e Mediação de Conflitos*” – Livraria Del Rey - Belo Horizonte – 2005

Sales, Lília Maia de Morais “*Mediação de Conflitos – Família, Escola e Comunidade*” – Conceito Editora - São José - 2007

Salles, Carlos Alberto de – “*Entre a eficiência e a equidade: bases conceituais para um direito processual coletivo*” *Revista de Direitos Difusos*, v. 36, p. 13-31 – São Paulo - 200.

Salles, Carlos Alberto de – “*Mecanismos alternativos de solução de controvérsias e acesso à justiça: a inafastabilidade da tutela jurisdicional recolocada*” - FUX, Luiz; NERY JÚNIOR, Nelson; WAMBIER, Teresa Arruda Alvim. (Org.). *Processo e Constituição: estudos em homenagem ao Professor José Carlos de Barbosa Moreira*. 1ª ed. São Paulo Revista dos Tribunais – RT, 2006, v. , p. 779-79.

Sampaio, Lia Regina Castaldi e Braga Neto, Adolfo – “*O que é Mediação de Conflitos*” – Coleção Primeiros Passos Editora Brasiliense São Paulo 2007

Six, Jean-François – “*Dinâmica da Mediação*” – Livraria Del Rey Editora Ltda. - Belo Horizonte – 2001

Soares, Marines -*Mediación. Conduccion de disputas, comunicaci3n y tecnicas* -- Editora Paid3s 2ª ediç3o Buenos Aires Argentina 2001

Stone, Douglas, Patton Bruce, Heen Sheila – “*Conversas Difíceis*” Editora Alegro - 7ª ediç3o – Rio de Janeiro - 2004

Warat, Luis Alberto - “*O ofício do mediador*” – Editora Habitus – Florianópolis 2001

Watanabe, Kazuo – “*Filosofia e características básicas do Juizado Especial*” Editora Revista dos Tribunais - São Paulo 1985

Watanabe, Kazuo, Grinover, Ada Pellegrini, Dinamarco, Candido Rangel – “*Participaç3o e Processo* – Editora Revista dos Tribunais – São Paulo - 1988

Watanabe, Kazuo – “*Da Cogniç3o no Processo Civil* – Bookseller Editora – 2ª Ediç3o – São Paulo - 2000