

S.R.Martinez

**50 TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO
PARA
SOLUÇÕES SUSTENTÁVEIS**

2016

Dados Gerais da Obra

Publicado em versão Impressa e E-book.

Copyright: use livremente as informações aqui contidas, desde que se faça a menção expressa à fonte.

Obra individual, informativa, sobre a temática da Mediação, Pacificidade e Resolução de Controvérsias.

Revisores: Eucardio Derosso e Jorge Washington Camargo

Ficha Catalográfica

	<p>MARTINEZ, Sergio Rodrigo, 1973 -</p> <p>50 Técnicas de Mediação para Soluções Sustentáveis. Chapecó: Edição do Autor, 2016.</p> <p>138 p. ; 21 cm. ISBN: 978-85-910307-4-3 1. Mediação. 2. Paz 3. Resolução de Controvérsias.</p> <p>CDD 370.1523</p>
--	--

Sobre o Autor

Sergio Rodrigo Martinez é professor universitário. Enquanto jurista e psicanalista, procura realizar um caminho transdisciplinar para a prática profissional. Pós-doutor em Direito Econômico e Socioambiental, focaliza atualmente seus estudos e pesquisas na questão da sustentabilidade.

Contatos com o autor: srmartinez@outlook.com.br

Dedicatória

Ao mestre com carinho, Prof. Waldo Vieira.

"A paz íntima é construção, vivência, teática"

(Waldo Vieira)

SUMÁRIO

PREFÁCIO.....	8
APRESENTAÇÃO.....	11
Técnica 01 - Mediador Doador.....	14
Técnica 02 - Parte Assistente.....	23
Técnica 03 - Perdão da Dívida.....	25
Técnica 04 - Terceiro Não-interessado.....	28
Técnica 05 - Negociador Prévio.....	31
Técnica 06 - Advogados Facilitadores.....	33
Técnica 07 - Sorteio.....	36
Técnica 08 - Barganha de Preço.....	38
Técnica 09 - Barganha de Prazo.....	40
Técnica 10 - Transação.....	42
Técnica 11 - Dação em Pagamento.....	44
Técnica 12 - Ajuste de Conduta.....	47
Técnica 13 - Astreintes.....	50
Técnica 14 - Cláusula Penal.....	52
Técnica 15 - Arras ou Sinal.....	54
Técnica 16 - MedArb.....	56
Técnica 17 - <i>Pacing</i>	59
Técnica 18 - Pré-Trial.....	62

Técnica 19 – Novação	64
Técnica 20 – Compensação	65
Técnica 21 - Permuta.....	66
Técnica 22 - Catarse.....	67
Técnica 23 - Suspensão da Audiência.....	70
Técnica 24 - Interrupção da Audiência.....	72
Técnica 25 - Dois Níveis de Atenção.....	73
Técnica 26 - Rotulagem	75
Técnica 27 - Muros de Defesa	80
Técnica 28 - 2 x Mais se Perde do que se Ganha.....	84
Técnica 29 - Reversão do Binômio Intencionalidade/Retribuição	86
Técnica 30 - <i>Insights</i> Meditativos	89
Técnica 31 - Vizualização do Acordo	91
Técnica 32 - Metacognição.....	93
Técnica 33 - DNI - Direito Não-Invasivo.....	94
Técnica 34 - Mediação Compartimentada	97
Técnica 35 - O Silêncio.....	100
Técnica 36 - Extinção Comportamental	102
Técnica 37 - Reforço Positivo	103
Técnica 38 - <i>Give up</i>	104
Técnica 39 - Aceitação	106

Técnica 40 - Não julgamento	108
Técnica 41 - Empatia	110
Técnica 42 - Teste de Realidade	112
Técnica 43 – O Reconhecimento da SIBIA	114
Técnica 44 - Abandono da Jurisdição	116
Técnica 45 - Antiescalada	118
Técnica 46 - Notificação Preventiva	120
Técnica 47 - Deixar Partir.....	121
Técnica 48 - Evocar o Discernimento	122
Técnica 49 - Parecer do Sábio.....	123
Técnica 50 - Cosmoética	126
CONSIDERAÇÕES FINAIS	128
POSFÁCIL	131
BIBLIOGRAFIA	137

PREFÁCIO

Sou Engenheiro Mecânico por formação acadêmica, empresário, fui presidente de Associação Comercial por dois mandatos, mas acima de tudo me tornei um interessado e pesquisador nas questões sobre mediação de conflitos, até por que de certa forma ao longo da minha vida, me vi em situações que demandavam uma atuação no sentido de poder ajudar com as reconciliações de pessoas mais próximas, familiares, amigos, funcionários, enfim sempre buscando um objetivo em que as coisas caminhassem para um maior entendimento da situação, observando a parte emocional do que poderia estar por trás do conflito, mostrando à elas caminhos para chegar a um consenso. Nem sempre obtinha resultados positivos, mas quando isso acontecia, me sentia muito gratificado em ter podido de alguma forma contribuir para o encerramento do mesmo.

Quando fui convidado pelo prof. Sergio Rodrigo Martinez, advogado, professor universitário, jurista e estudioso das questões relativas a sustentabilidade, questões essas capazes de evitar ou mitigar efetivamente os impactos negativos dos conflitos interpessoais sobre o meio ambiente e os demais seres que habitam o nosso planeta, a prefaciar este livro que fora escrito com a intenção e objetivo totalmente voltado a pacificação

social, percebi a oportunidade que os leitores poderiam ter em poder apreciar esta obra.

Neste momento, podemos imaginar que existem inúmeras, para não dizer milhares de demandas judiciais originadas por algum direito, que uma das partes pensa ter sido infringido e, portanto, veem como melhor solução a busca dos tribunais. Mas como nos mostra o ilustre autor, em muitos casos essa busca de reparação não somente se baseia em bens materiais, ou outro tipo de reparação que esteja explícito na demanda, mas principalmente em questões emocionais, psicológicas, que algumas vezes podem ou não se deixar transparecer no decorrer da audiência.

O autor, com esta obra, propõe o aprofundamento e a percepção mais apurada do que pode estar por trás daquele contexto, embora esteja sempre visando o termino do conflito pelo acordo, ele vem com essa proposta de que todas as partes devem refletir e entender o que realmente estava por trás daquela lide. Com isso o ele propõe uma nova visão no trato da mediação, um novo paradigma para aqueles que se dedicam a promover a justiça entre as pessoas, a partir de uma terapêutica pacificadora, que fará com que amplie a vivência de todos os envolvidos, e que sempre se busque o melhor para todos, e não somente a justiça pela reparação dos direitos da parte prejudicada.

A proposta em questão das 50 Técnicas de Mediação para Soluções Sustentáveis visa trazer para aqueles que optaram em trabalhar com o termino dos conflitos, ou seja, promovendo a mediação, que o façam de uma maneira mais abrangente, mais profunda, com maneiras novas de abordar as diversas situações que podem, eventualmente, encontrar no seu dia a dia, facilitando e promovendo a conciliação entre os envolvidos. As técnicas foram descritas de maneira fácil ao entendimento, e propõe abordagens específicas para cada caso, ficando para o mediador a escolha e o momento adequado para o seu uso.

Penso que esta obra é um verdadeiro manual para aqueles que irão iniciar ou que já estão exercendo a prática da mediação, mas tem como padrão de conduta o abertismo as novas ideias e propostas, visando o auto aperfeiçoamento desta especialidade, podendo então desfrutar das experiências de um profissional dedicado ao Direito e a Justiça, e que vem por meio desta obra dividir o seu conhecimento e suas conclusões, nesta atividade tão edificante que é a busca do *pacifismo*, da *anticonflitividade*. Relembrando uma pensata do prof. Waldo Vieira que diz: “Há muita falta de **reflexões inteligentes**, por exemplo, *viver em paz* é mais confortável e exige menos esforços do que *viver em guerra*.”

Jorge Washington de Camargo

APRESENTAÇÃO

1.1 Princípio do Desenvolvimento Sustentável: surgiu em 1987, na Conferência da ONU sobre o Meio Ambiente, no Relatório Brundland (Nosso Futuro Comum); deve ser entendido como o desenvolvimento humano que “atende às necessidades do presente sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras atenderem as suas próprias necessidades”.

1.2 Capacidade de Suporte da Terra: expressa os limites da biosfera no atendimento das necessidades humanas, mantida a preservação de biofisiologia do planeta; a capacidade de suporte é essencial à manutenção da vida, em todas as suas manifestações.

1.2 Sustentabilidade: é a aplicação do princípio do desenvolvimento sustentável a determinada realidade, de forma prática, a partir de condutas efetivas, especificadas e mensuráveis; desse modo, somente pode-se dizer que algo é sustentável, a partir de resultados, capazes de

evitar ou mitigar efetivamente os impactos negativos de todas as realizações humanas sobre o meio e dos demais seres vivos.

1.3 Níveis de Sustentabilidade: são três níveis observáveis:

- Nível 1: Ignoratio - total desconhecimento da existência ou do que venha a ser sustentabilidade;
- Nível 2: Cognitio - conhecimento teórico sobre o conceito de sustentabilidade, sem nenhuma aplicação prática na realidade;
- Nível 3: Pragmatio - aplicação prática do conhecimento teórico na realidade, com resultados auferíveis e avaliáveis, com adoção do pacto da sustentabilidade na vida individual.

1.4 Minimalismo Existencial: conduta individual a ser adotada no pacto pela sustentabilidade, por todos aqueles conscientes da crise ecológica em curso; trata-se da opção pelo ser, ao invés do ter; vivenciar ao máximo as experiências com o mínimo necessário para tanto; utilizar bens materiais somente dentro de necessidades

razoáveis, optando pela desaceleração do consumismo patológico e pela reconexão com a natureza e as coisas simples da vida.

1.5 Conflitividade: os conflitos humanos representam uma das maiores causas de insustentabilidade da vida planetária, com violência, destruição de vidas e recursos naturais, e a criação de milhares de refugiados ambientais; fora os investimentos em armamentos, que poderiam ser aplicados em educação, saúde e bem-estar.

1.6 Pacificidade: é a condição sustentável de harmonia existencial esperada na vida em sociedade, enquanto dever e direito humano essencial a todos; reflete a capacidade de suporte individual perante o meio, sua contribuição para o equilíbrio e harmonia pacificadora, em prol do melhor.

1.7 Proposta do livro: Incentivar e esclarecer sobre técnicas de mediação, capazes de proporcionar soluções sustentáveis às controvérsias, de modo a oportunizar a recomposição da pacificidade existencial.

Técnica 01 - Mediador Doador

Essa técnica surgiu nos trabalhos de conciliação voluntária desenvolvidos nos Juizados Especiais Cíveis, entre os anos de 2004 e 2005.

Após uma entrevista com o Prof. Waldo Vieira, na qual se buscava novas técnicas para melhorar o acolhimento e o amparo à resolução de conflitos naquele trabalho voluntário.

Ele sugeriu essa técnica, que consiste em adotar uma postura totalmente assistencial, ficar atento aos *insights* durante as conciliações, e atuar conforme as ocorrências daí decorrentes.

Cerca de uns dois meses depois daquela conversa, numa quarta-feira ensolarada, devido a outros compromissos, o almoço acabou ficando para mais tarde.

Interessantemente, naquele dia, a conta do restaurante ficou em exatos R\$ 26,00, os quais foram pagos com uma nota de R\$ 50,00, com um troco de R\$ 24,00.

Ao pegar o troco de R\$ 24,00 nas mãos, algo incomum chamou a atenção. Era como se algo naquelas notas aquecessem as mãos e passaram a chamar a atenção para algo. Depois de recontar o montante, sem entender o porquê, as notas foram guardadas na carteira.

Naquele dia de audiências, dois alunos do curso de graduação em Direito do terceiro ano, que participavam do treinamento para atuar enquanto mediadores, compareceram para os trabalhos.

Como esses alunos já haviam recebido treinamento, eles faziam, sob supervisão, o papel de conciliadores em parte das audiências da pauta do dia.

Naquela tarde, foi pedido ao mais experiente deles, que assumisse a função de conciliador e conduzisse as audiências. Eras audiências aparentemente simples, sobre dívidas em dinheiro não pagas, de valores baixos.

O aluno então pegou os processos e avaliou os casos. Fez uma organização da ordem das audiências a serem realizadas, começando pelos casos aparentemente mais complicados, que envolviam mais pessoas, deixando os mais fáceis para o final.

Por volta da quinta audiência, restou o caso mais simples dentre aqueles casos agendados para a pauta daquela tarde. Envolveu a disputa por R\$ 24,00 entre duas senhoras de meia idade, em que não havia nenhum documento comprobatório da dívida. Apenas o relato da existência da dívida pela reclamante.

Como não havia documentação comprobatória do crédito e logo, do direito da reclamante, o pressuposto daquela audiência seria auxiliar as partes a conversar sobre o ocorrido.

As duas senhoras foram chamadas a adentrar à sala das conciliações pelo aluno que fazia a vez de conciliador supervisionado.

A primeira a adentrar aparentava-se bem vestida e a outra aparentava-se com vestimentas humildes.

O aluno conciliador iniciou o procedimento e pediu a autorização para a nossa presença, enquanto participantes do projeto de formação de conciliadores. Fomos autorizados a ficar na sala de audiências por ambas.

Feito isso, deu-se início ao procedimento técnico de conciliação. Primeiramente, o conciliador consultou a

identificação delas, depois explicou sobre o funcionamento da audiência de conciliação, conclamou-as à resolução acordada do conflito, sobre as vantagens da conciliação amigável e passou a palavra para a reclamante (a senhora bem vestida) explicar o porquê de seu pleito nos Juizados Especiais Cíveis.

A reclamante, disse que estava ali para cobrar uma dívida de R\$ 24,00 de sua ex-empregada doméstica, pois ela havia-lhe pedido dinheiro emprestado, depois abandonado o emprego e não pago a dívida.

Após demonstrar sua indignação, começou a ofender a reclamada pelo ocorrido, deteriorando o tom emocional no recinto.

Foi imediatamente interrompida pelo conciliador, a pedir prudência nas palavras e nos ânimos, visando a resolução da controvérsia e não a sua escalada intensificadora.

Com o clima mais calmo, o conciliador perguntou se haveria algum documento comprobatório da dívida, alguma testemunha. A resposta da reclamante foi negativa, dizendo que fez o empréstimo na confiança.

A palavra foi passada então à reclamada, para saber sua versão. Aos prantos e demonstrando extrema humildade e fragilidade, a reclamada disse não saber porque estava ali, já que teria apenas abandonado o emprego e não devia nada à reclamante.

Ao escutar essa justificativa, a reclamante, novamente enfurecida, voltou a ofender a reclamada e passou aos xingamentos.

Durante um átimo de segundos, foi isso que se viu: xingamentos de um lado e cada vez mais lágrimas do outro.

Do ponto de vista da supervisão, o aluno conciliador atuava de maneira equilibrada, tentando evitar a escalada dos ânimos. Ele dominou a situação e pediu para encerrar as ofensas pessoais, voltando o foco à controvérsia.

Na sequência, o aluno tentou com todas as técnicas promover o diálogo conciliatório e a resolução pacífica daquela controvérsia: fez sugestões de reflexão sobre o ocorrido, propostas de parcelamento do pagamento, descontos, mas nada avançava para um acordo.

Com o passar dos minutos, a expressão corporal da reclamante voltou a aparentar agressividade. A qualquer momento e por qualquer outra resposta dissonante da reclamada, poderia novamente subir o tom e até agredi-la fisicamente.

Observado isso e feitas todas as tentativas possíveis de conciliação, o conciliador, informou que então a audiência de conciliação seria encerrada e o caso enviado para a próxima audiência de instrução e julgamento.

Fo então que a reclamante, transtornada, voltou a intensificar suas provocações, aumentando o tom e a gravidade das agressões verbais.

Veio à tona a lembrança dos exatos R\$ 24,00 que tinha na carteira, assim como as palavras do Prof. Waldo Vieira de que, no momento certo, eu teria a oportunidade de atuar assistencialmente para além do esperado, uma extrapolação superavitária, quando uma grande aprendizagem poderia ocorrer.

Rompi com seu silêncio procedimental, já que só acompanhava a audiência enquanto observador e supervisor, e pedi a palavra.

Tirei os R\$ 24,00 da carteira e coloquei sobre a mesa, entre as partes, e disse que ali estava o dinheiro do conflito, para pagar a dívida. Pedi às partes para refletir sobre o porquê daquilo tudo!

Um silêncio enorme se fez na sala de conciliação por uns instantes. Quebrado o silêncio somente pela digitação da lavratura do termo de acordo, dizendo que a dívida estava paga e o conflito encerrado a partir daquele momento.

Foram surpreendentemente minutos de silêncio, sem palavras de ambas as partes, nada a dizer, olhares no vazio.

Uma vez assinado por ambas, novamente aos prantos, a reclamada pediu para se retirar e foi embora, sem dizer uma palavra.

Apesar de atingir seus objetivos materiais pedidos na ação, a reclamante permaneceu ali sentada, sem tocar no dinheiro a sua frente, ainda olhando para o vazio e em silêncio.

Sua expressão corporal agora tinha mudado completamente e ela aparentava estar ali pálida,

prostrada e drenada emocionalmente pelo desgaste vivido.

Sem manifestar reação, ela permanecia em silêncio. Só quando o conciliador entregou o termo do acordo que ela retornou à consciência e disse não saber o porquê ou o que estava fazendo ali.

Disse estar muito envergonhada por ter agido daquela maneira tão agressiva. Gostaria de devolver o dinheiro, pois sinceramente não sabia o que passou e porque havia proposto aquela ação por R\$ 24,00.

O dinheiro não foi aceito de volta. Mas foi pedido para ela repensar profundamente o ocorrido e o que a levou até aquela situação. Após alguns segundos em silêncio, ela pegou os valores sobre a mesa, pediu novamente desculpas a todos e se foi.

Uma catarse ocorreu ali e um surto neurótico de posições conflitivas e agressivas foi interrompido, desarmando todo aquele quadro de perda da razão.

Claro que a técnica do mediador doador não implica que o mediador pague dívidas alheias em doação e assim resolva todas as controvérsias alheias do mundo!

Aos moldes de qualquer modelo de Estado, não há sustentabilidade para resolver os conflitos humanos se tudo for direcionado à equação apenas das necessidades materiais de todos.

Nesse caso, a solução do conflito adveio extraordinariamente de uma doação material, mas o mecanismo da pacificação foi o desarme do surto ocorrido, cuja ocorrência retira a racionalidade totalmente.

Quando o mediador doador quebrou a posição atendendo a demanda por vingança, a pessoa caiu em si e retornou à consciência do ocorrido.

Tecnicamente, essa doação desarmou a projeção antagônica sobre o outro, desnudando as próprias fragilidades de quem cobra e agride, e, assim, obrigando a um imediato repensar terapêutico sobre o ocorrido.

Portanto, o uso da técnica pode ser bastante útil desde que o mediador saiba de sua excepcionalidade. A motivação e as condições materiais de sua realização não podem prejudicar o mediador, acima de tudo. Mas tudo dependerá do que deverá ser emergencial no caso concreto, especialmente em situações limites, quando o mediador será testado em seus limites assistenciais.

Técnica 02 - Parte Assistente

Parte assistente é aquela que, ao estar em uma lide, colabora para o seu desfecho, por avaliar a importância de seu desejo de pacificidade íntima.

Uma vez a participar contrariamente de uma lide, surge a oportunidade para a parte atuar em favor de sua resolução. Isso poderá ser feito utilizando-se das técnicas que serão expostas a seguir.

O importante é a compreensão íntima de necessidade de rever seus posicionamentos, erros e passar a atuar em favor da pacificação do conflito.

Por isso, se você está envolvido em algum conflito e deseja resolver esse problema existencial, o importante é inicialmente colocar-se de forma assistencial, em prol da solução harmonizadora da desavença.

Um segundo passo é comprometer-se a evitar qualquer tipo de agressividade contra a outra parte, capaz de intensificar ainda mais a lide. Mesmo que isso signifique não revidar a um ataque verbal injusto.

Essas atitudes são essenciais para que a solução ao conflito estabelecido caminhe a um desfecho mais sensato e, ganhando ou perdendo a ação, encerre-se por ali essa pendência, sem resquícios futuros.

Para quem já possui essa necessidade íntima de pacificidade, a finalização de um conflito é algo mais importante do que esperar, ao final, obter uma sentença judicial dada ao seu favor. O que se quer, uma vez sendo necessário utilizar-se da Jurisdição, é favorecer ao acordo. Cada caso é uma saída possível.

Existem situações creditórias, cuja lide vai além do materialismo e atinge questões em múltiplas dimensões existenciais, a exigir posturas diferentes daquelas esperadas em litígios comuns, por vezes assistenciais.

Tudo dependerá do nível de consciência e da situação conflitiva colocada perante a parte, para que essa, dentro de um conjunto maior de valores existenciais, decida-se por colaborar à solução e pacificação rápida da controvérsia havida.

Técnica 03 - Perdão da Dívida

Essa técnica não é rara de se observar nas audiências de conciliação, cujo desfecho resultam em uma mudança espontânea da pretensão de receber do autor, no transcorrer da audiência, ao tomar conhecimento da situação precária do devedor.

In caso, ela foi observada numa ação movida para reaver alugueres não pagos pelo período de três meses, na qual o locador também pedia a desocupação do imóvel residencial locado.

O reclamado, idoso e demonstrando vulnerabilidade social, compareceu à audiência e, quando perquirido, informou que os filhos, que lhe mandavam ajuda financeira mensal, após desentendimento, pararam de ajudá-lo.

Logo, ele não tinha mais condições de pagar o aluguel, em razão do baixo valor de sua aposentadoria, de um salário mínimo.

Disse então que não tinha condições de pagar os aluguéis atrasados, mas que poderia desocupar o imóvel

em 15 dias, pedindo esse prazo para encontrar algum outro local para morar.

Como a casa do locador era vizinha ao imóvel locado, tanto a energia quanto a água, que eram cedidas pelo locador, foram cortadas na última semana.

O idoso então pediu, aos menos, o restabelecimento da ligação da água, para suas necessidades mínimas de sobrevivência. Segundo suas palavras: "sem luz eu até consigo viver, mas sem água não".

Ao ouvir o relato do idoso, o reclamante não só perdoou a dívida dos aluguéis em atraso, como se comprometeu a fornecer, até o prazo final da desocupação, água e luz ao idoso.

Para o Direito, o perdão envolve a renúncia do direito material expresso na pretensão de pagamento da dívida e é entendido pelo termo técnico "remissão".

Segundo o art. 385 do Código Civil, a remissão da dívida tem que ser aceita pelo devedor para produzir o efeito de extinguir a obrigação, mas não pode prejudicar interesse de terceiro (ex. outro credor).

Claro que, se não for aceita, mas o credor deixar de cobrá-la, operará os mesmos efeitos com o advento futuro da prescrição do crédito.

Enquanto ato pessoal e intransferível, em face de direito individual e disponível do credor, o perdão pode ser uma das formas de extinção das controvérsias e pode ser declarado expressamente em qualquer instância processual ou fora da lide.

Não se trata de estimular a renúncia irrestrita de direitos e patrimônio, muitas vezes obtidos com muito esforço e abnegação. Se há perdão, como no caso apresentado, há o reconhecimento da condição humana do reclamado, enquanto ato de empatia do credor.

No caso concreto, se tentasse continuar na lide, nada receberia e, pelo contrário, poderia estendê-la por tempo indeterminado até obter o despejo por ordem judicial.

Com o perdão, obtive uma solução viável e amigável e parcialmente satisfatória, que seria a liberação do imóvel em pequeno espaço de tempo.

Por vezes, perdoar pode ser o melhor caminho para seguir em frente e libertar-se da controvérsia.

Técnica 04 - Terceiro Não-interessado

Há que estender o conceito de bondade ao de gratidão. No caso agora apresentado, isso poderá ser bem evidenciado.

Tratava-se de uma dívida agrária assumida por agricultor do oeste do Paraná, sem seguro de safra que, após uma grave seca na área, colocou em risco todo o seu patrimônio perante o Banco, em razão da perda total da colheita.

Essa situação foi noticiada em programa jornalístico nacional, na qual o lavrador e sua família foram entrevistados, mostrando sua plantação de grãos totalmente destruída pela seca.

Como a propriedade tinha sido dada em garantia do empréstimo, era uma questão de tempo para a execução do financiamento pelo inadimplemento certo.

Um agricultor da cidade de Sorriso, que vendera no passado suas terras no Oeste do Paraná e se aventurara a colonizar o interior do estado do Mato Grosso, assistiu a essa reportagem em rede nacional de televisão.

Muito satisfeito com recorde da colheita de soja obtido naquele ano, já que, enquanto não chovia no Sul e no Sudeste, o Centro-oeste fora abençoado com toda a água necessária, aquilo o comoveu.

Ele ligou para a rede de televisão e pediu informações sobre a reportagem divulgada e o endereço da família entrevistada. Fez contato telefônico com a família e com o banco e, de maneira espontânea, fez o pagamento, quitando o financiamento, enquanto terceiro não-interessado.

Qualquer tipo de doação é um tipo de contrato gratuito unilateral, já que atribui onerosidade a apenas uma das partes contratantes e, com isso, também é classificado enquanto contrato benéfico, no qual, por seu turno, o dispêndio patrimonial é totalmente feito só por quem doa.

Feita por um terceiro não interessado, isto é, por aquele que não sofre ou sofreria qualquer repercussão patrimonial do inadimplemento, provoca a extinção daquela controvérsia.

Esse tipo de doação leva em consideração as qualidades e motivações do doador, para o qual muitas

vezes o ato de bondade está revestido, na essência, num ato de gratidão.

Dentro de um conceito oriental das leis do kármicas, o retorno é um balanceamento, consciente e necessário, requerido pela vida, expresso pela gratidão daquele que mais recebeu durante todo o seu percurso existencial.

Mas essa é somente uma das fundamentações passíveis de explicar condutas doadoras e pacificadoras de controvérsias alheias na história da humanidade.

O importante é que, enquanto técnica, a doação não-interessada, sigilosa ou não, atua diretamente sobre o objeto do litígio, extinguindo aquela controvérsia imediatamente.

Técnica 05 - Negociador Prévio

Essa técnica procura destacar um exemplo positivo de um profissional de cobranças, observado nas audiências conciliatórias perante os Juizados Especiais Cíveis.

Tratava-se do responsável de um escritório de cobranças que, geralmente, tinha montante considerável de ações em curso e cuja prática visava realizar acordos antes do início da audiência de conciliação.

A técnica dele era chegar um pouco antecipado ao início das audiências e procurar diretamente os reclamados e, sem esperar a atuação do conciliador, antecipar-se e negociar diretamente as condições de pagamento da dívida, com o devedor.

Era de praxe observar sua conduta colaboradora e pacificadora. Na maior parte dos casos, ele comunicava logo no início da audiência que as partes já haviam chegado a um bom termo para a solução da lide e tinham um acordo firmado a ser lavrado.

Restava, então, ao conciliador apenas confirmar a negociação firmada como o reclamado e digitar o termo do acordo dentro do combinado entre ambos.

Não há nada que impeça o cobrador, o reclamante ou o seu preposto, de negociarem diretamente com o reclamado um acordo para encerrar a controvérsia.

Isso pode ser feito antes ou ainda depois da propositura da ação, pois é uma prerrogativa legítima das partes em encerrar a controvérsia negociando.

Tal acordo é previsto no Art. 851 do Código Civil ("É admitido compromisso, judicial ou extrajudicial, para resolver litígios entre pessoas que podem contratar").

No exemplo citado, geralmente eram casos em que o cobrador já havia procurado realizar a cobrança diretamente dos devedores, os quais se recusaram a negociar. Agora, em face da ação em curso, acabavam tendo uma motivação maior a negociar, quando aguardavam pela audiência de conciliação.

Desse modo, ele antevia que o ambiente prévio da audiência de conciliação era favorável retomar a negociação, obtendo excelentes resultados para a extinção acordada das controvérsias.

Técnica 06 - Advogados Facilitadores

Aqui se relata um caso muito interessante. Ocorreu numa audiência de conciliação a envolver o interesse de três partes, todas acompanhadas dos seus devidos advogados.

Durante a audiência, havia um estado emocional negativo entre as partes, pois eram antigos sócios em empreendimento e agora, dissolvida a sociedade, restavam pendências sobre a destinação dos bens existentes.

No início da audiência, perguntadas às partes sobre a possibilidade de acordo, os três foram incisivos em expressar sua negação a qualquer possibilidade de acordo.

Foi então que a participação dos advogados foi decisiva para a obtenção de um acordo satisfatório, com o encerramento da controvérsia e liberação das partes daquela lide.

A advogado da reclamante manifestou-se sobre os motivos que levaram seu cliente a acionar seus ex-sócios

e que, se aquela situação patrimonial específica fosse resolvida, seu cliente aceitaria abrir mão das demais bens existentes.

O advogado de um dos reclamados tomou a palavra orientou seu cliente sobre as vantagens desse acordo, que assim se manifestou com assentimento.

Restava ao advogado da outra parte, o segundo reclamado, posicionar-se sobre o assunto. Após consultar seu cliente, ele não concordou com o acordo. O advogado dele, então, pediu a suspensão da audiência por duas horas, para que ele e seu cliente pudessem avaliar melhor a situação.

Ao retorno, ao final da tarde, o acordo havia sido aceito e a lide encerrada de forma satisfatória para todos as três partes envolvidas.

São inúmeros os casos de advogados consensuais a atuarem colaborando para que as partes cheguem à solução pacificadora das controvérsias.

Por vezes, a negociação de um acordo pode ser feita entre os advogados antes mesmo da audiência. Em outras circunstâncias, é na audiência de conciliação ou, mesmo após o início da instrução, o momento em que os

mandatários judiciais acabam por auxiliar na composição de um acordo satisfatório aos seus clientes.

Ao associar o papel dos advogados ao de negociadores, as partes puderam beneficiar-se dessa ação integrada, pois os advogados atuam em favor dos interesses dos seus clientes e podem agir objetivamente conforme o melhor para seus interesses.

Como não estão afetados por questões emocionais dos conflitos, os advogados podem, com profissionalismo inerente à profissão, colaborar positivamente para o acordo.

Podem também auxiliar seus clientes no correto entendimento do alcance de seus direitos para com as outras partes envolvidas, esclarecendo e evitando assim, equívocos e disputas inconsistentes por anos a fio.

Com isso, passam a favorecer o consenso ao invés da advocacia estritamente centrada no processo. Para tanto, as partes devem optar por advogados com esse perfil negociador e estabelecerem em conjunto com eles as possibilidades da negociação, os interesses a serem protegidos e aquilo que pode ser negociado para se construir uma solução acordada para a controvérsia.

Técnica 07 - Sorteio

Em determinado condomínio de apartamentos residenciais, as garagens eram rotativas, ou seja, cada um dos condôminos poderia ocupar qualquer uma das vagas, por ordem de chegada.

A ideia, de início, parecia ser muito boa, pois o uso seria racionalizado e cada um dos condôminos poderia ter acesso aos melhores lugares disponíveis para estacionar de maneira livre.

Entretanto, os problemas começaram a surgir quando alguns condôminos começaram a estacionar não só um automóvel nas garagens, mas dois e até três.

Aproveitando-se do anonimato quanto à propriedade dos veículos, alegavam que nem todos os condôminos possuíam automóveis, logo, haviam garagens disponíveis a mais carros.

Resultado, o conflito no condomínio estava instalado e o problema foi parar na Justiça.

Inicialmente, o síndico informou que, durante a reunião do condomínio para estabelecer a disposição voluntária das garagens, não houve acordo possível.

A saída, por fim, proposta pelo juiz foi da realização de um sorteio das vagas durante a audiência de instrução, para a qual foram convocados à presença todos os condôminos, para fins de acompanhar o procedimento aleatório de escolha.

Com isso, a controvérsia foi extinta e o termo de acordo assinado por todos os interessados, conforme o sorteio e disposição das garagens.

Desse modo, o sorteio é um meio não só de extinguir controvérsias, mas também é utilizado previamente, quando estipulado de maneira contratual em situações em que há que se distribuir bens de maneira aleatória, como contratos de consórcio.

Enquanto solução de controvérsias, pode ser estipulada fora do âmbito judicial, bastando para isso, que as partes concordem, por expresse, com a realização e com os procedimentos do sorteio e, assentindo que, uma vez auferidos os resultados, elas irão cumprir o acordo estabelecido.

Técnica 08 - Barganha de Preço

A negociação é um requisito racional, psicológico e social, indispensável à conclusão dos negócios em algumas culturas orientais.

As tratativas negociais devem seguir certos parâmetros de comportamento e de comunicação em conformidade com cada cultura, para que possam ser concretizados os negócios.

Por exemplo, os chineses são hábeis nas artes de negociar e levam as tratativas a partir de jantares, encontros sociais, em que não se fala de negócios por horas ou até dias.

Esse é o rito necessário para a abertura da comunicação entre as partes interessadas até que se crie uma confiança adequada à negociação propriamente dita.

Outra cultura que tem muito a ensinar sobre negociação é a árabe. Geralmente, o preço inicialmente apresentado não é aquele com o qual se objetiva fechar a contratação.

Na verdade, há sempre uma margem estabelecida entre a oferta inicial e aquele mínimo que atenda o desejado, a quem fez a proposta.

Barganhar essa margem faz parte da cultura a ser desenvolvida, entre o preço inicial e aquele em que será fechado o negócio, visando a obtenção de descontos por parte de um e o aumento do ganho, por parte do outro.

Logo, barganhar é uma arte comunicativa e, como tal, dependerá da capacidade de diálogo das partes, em estabelecerem alvos desejados de preços, até que se chegue a um consenso.

Quando há um conflito instalado, a barganha pode ser um instrumento hábil a resolver a controvérsia, ao permitir a negociação sobre os valores a serem pagos.

Não se deve levar a barganha pelo lado negativo e caracterizar uma baixa oferta como ofensa. Trata-se apenas de um jogo de preços a ser dialogado.

Nem aquele que faz uma oferta baixa espera que ela seja aceita. Há um ritual comunicativo em curso, a ser estabelecido, o qual serve também como socialização e até entretenimento entre as partes em negócio. Se não houver acordo de preços, paciência, isso faz parte.

Técnica 09 - Barganha de Prazo

Aqui mais uma situação em que não se precisa explicitar um caso específico, pois na rotina dos negócios pode ser comum ocorrer essas negociações diariamente na vida de todos, geralmente, antes da contratação.

Quando há o inadimplemento (não pagamento) ainda é possível socorrer-se da barganha de prazo ou de parcelamento, como é feito nas tentativas de se resolver o conflito, em grande parte das audiências de conciliação.

A técnica é o conciliador perguntar ao reclamado, devedor, se há a possibilidade de o pagamento ocorrer em algum prazo específico a partir daquela audiência, visando por fim no litígio, de maneira aprazada.

Outra opção é o prazo diferido, isto é, dividido em parcelas mensais, na maior parte dos casos, o chamado "parcelamento".

Ao se estipular o pagamento a prazo futuro ou em parcelas, poderá ser aplicada a taxa de juros, dentro dos limites legais (SELIC), para fins de remuneração pelo capital não recebido à vista.

Em casos de parcelamentos com prazos acima de um ano, pode-se também estipular correção monetária, a ser aplicada somente às parcelas vincendas a partir da 13.^a prestação.

Outrossim, é de boa prática que o conciliador estipule uma cláusula penal (multa) em favor do credor, para caso de novo inadimplemento nas parcelas futuras, como maneira preventiva de estipular as perdas e danos.

Geralmente a cláusula penal deve ser estipulada entre 10 a 25 % do valor do acordo.

Em prazos fixados para pagamento após um ano, outros tipos de garantia podem ser fixados, para defesa do credor, tal qual um avalista ou fiador. Garantias reais também podem ser fixadas: hipoteca, anticrese (rendas futuras) ou penhor.

Técnica 10 - Transação

Interessante caso, em que ocorreu um exemplo fático de transação nos Juizados, envolveu um contrato de empreitada, para a construção e montagem de uma cozinha planejada.

A reclamante da ação era a dona da casa e o reclamado, o marceneiro responsável pela obra.

A cozinha foi entregue, mas a reclamante alegava que o projeto não foi respeitado e, em decorrência disso, não pagou a última parcela estipulada no contrato.

Após alguma dificuldade de avanço na audiência de conciliação, não restava acordo entre as partes. Por seu turno, o reclamado alegava que nada mais devia em relação à montagem da cozinha, já que havia cumprido os pedidos de alteração realizados pela reclamante durante a instalação.

O conciliador então sugeriu uma transação, por meio da qual as partes fariam concessões mútuas para encerrar a controvérsia.

Ambos cederam e realizaram o acordo, com concessões mútuas, encerrando a controvérsia, na qual a reclamada abriu mão da exatidão do projeto da cozinha previsto em contrato e o marceneiro ficara sem receber a última parcela.

Pode-se argumentar que essa extinção do conflito não atendeu nem à reclamante e nem ao reclamado, pois ambos não atingiram seus objetivos iniciais apresentados.

Entretanto, apesar de não atingir o esperado totalmente por ambos, permitiu um satisfatório acordo a extinguir a demanda, pelo seu potencial libertário.

Sem acordo, o conflito seria prolongado até o julgamento final do processo e a sentença de mérito poderia trazer mais desvantagens às partes.

Nessas circunstâncias, quando a transação ocorre, deve-se ter em conta que o maior problema, o conflito, foi eliminado e isso deve ser aclarado às partes. Logo, concessões mútuas deve ser algo motivado como forma de evitar-se o incômodo recíproco de permanecer na lide e assim, restaurar a qualidade de vida imediatamente a quem se envolveu nessa controvérsia.

Técnica 11 - Dação em Pagamento

Na prática dos Juizados são observadas pessoas honestas que, devido a circunstâncias alheias às suas vontades, acabam por não poder honrar seus compromissos.

Isso aconteceu em duas ocasiões, diretamente relacionadas a eventos climáticos severos, observados por semanas seguidas.

Na primeira delas, a seca prolongada por meses gerou um ciclo de inadimplemento no comércio local. A partir dos agricultores, que não conseguiam comprar no comércio ou pagar suas dívidas, passando pelos trabalhadores, até atingir parte da economia do município.

Em outra oportunidade, foi o prolongamento de chuvas por vários dias (quase duas semanas), o fato gerador de inadimplemento.

Por decorrência chuvas, algumas semanas depois de sua ocorrência, lá estavam pintores, mestres de obras, pedreiros e demais envolvidos em construções,

respondendo por não terem conseguido pagar suas contas.

Parte dos acordos foi obtida ao se aplicar a técnica da barganha de prazos, permitindo a recuperação econômica desses profissionais, após o término dos períodos de adversidade climática.

De outra maneira nos acordos, agricultores e prestadores de serviço começaram a fazer um interessante mecanismo de escambo no pagamento das dívidas.

Agricultores passaram a entregar em pagamento outros produtos de suas fazendas e sítios (leite, carne, derivados e até animais). Prestadores de serviços começaram a oferecer outros préstimos aos credores ou bens em pagamento.

Isso configura a dação, que implica no pagamento da dívida por meio de outra forma de prestação, diversa daquela originalmente contratada.

O requisito de sua realização é a concordância do credor, em abrir mão da obrigação original e, permitir o pagamento com coisa diversa, quitando a obrigação original assumida.

Nos casos observados, a dação foi o meio utilizado para buscar honrar os contratos e extinguir as dívidas existentes, de outra maneira que não aquela contratada.

Pode vir também mista, inclusa numa barganha de tempo ou prazo, no qual se paga uma parte a prazo e a outra se faz à vista em dação de pagamento.

Enquanto técnica à disposição do mediador, dentro do rol de opções a ser fornecido às partes, pode ser usada sempre com a ressalva que sua aceitação depende de menção expressa e livre do credor.

Se ele se recusar, há que se exigir o pagamento da dívida na forma como está contratada (princípio da identidade do pagamento ou *pacta sunt servanda*).

Técnica 12 - Ajuste de Conduta

Por exemplo, quando se trata de direitos de vizinhança, a proximidade das moradias pode revelar problemas que envolvam questões de segurança, salubridade e tranquilidade entre vizinhos.

Dentre alguns casos observados na prática, destacam-se três, a seguir narrados.

O primeiro deles envolvia as "vacas do vizinho", que vez ou outra invadiam a horta do reclamante e causavam-lhe prejuízos.

O segundo caso envolvia o proprietário de um forno à lenha, utilizado usualmente para fazer pães, cuja chaminé não possuía a altura suficiente de dispersão e, portanto, dirigia toda a fumaça à casa do vizinho.

O terceiro caso, com um conflito mais expressivo entre as partes, apesar de ser o mais singelo, ocorreu quando uma reclamante compareceu ao Juizados e deu à causa o valor de R\$ 1,00.

Ela exigia que a reclamada, sua vizinha da casa do lado esquerdo, ao varrer a frente, recolhesse as folhas ao

invés de empurrá-las para a sua casa, como o fazia habitualmente.

Nos três casos relatados, o acordo foi obtido durante a audiência de conciliação, quando as partes chegaram a um bom tom sobre os problemas gerados.

Os reclamados comprometeram-se a cumprir com as obrigações de não-fazer, ajustando sua conduta ao necessário visando encerrar a controvérsia.

Observa-se vários casos que só precisam de um ajuste de condutas, sem que as partes reclamem um ressarcimento pecuniário, mas somente o término do incômodo sofrido.

Há uma gama de casos diversos em que os ajustes de conduta podem ser a solução dos conflitos. Há casos relatados de galinheiros e chiqueiros em zonas urbanas, cães perigosos soltos, festas em repúblicas, igrejas com cultos barulhentos, alarmes que disparam sem parar, carros com som alto, queima de lixo.

Cabe ao conciliador o dever de esclarecer às partes sobre os direitos de vizinhança, explicando sobre os limites do uso da propriedade e a necessidade legal de

respeito para com o vizinho, quando se trate de questões de sanitárias, de segurança e tranquilidade.

Quando há acordo, geralmente se lavra um termo contendo o ajuste e conduta estabelecido em uma obrigação de não-fazer.

Técnica 13 - Astreintes

Para incentivar ao cumprimento, na lavratura do termo de acordo, pode ser sugerida às partes e incluída pelo conciliador os astreintes (multa diária ou periódica).

Tal multa somente será aplicável em caso de inadimplemento do acordo, quando a parte faz aquilo que combinou não-fazer no ajuste de condutas.

Exemplificativamente, no caso das vizinhas da controvérsia, envolvendo os resíduos da varredura de suas casas, foi estipulada uma multa diária, no valor da causa, de R\$ 1,00, pelo descumprimento do combinado.

Depois desse acordo, acompanhou-se por um ano aquela situação nos Juizados, a espera de algum retorno a exigir o pagamento da multa. Não se observou qualquer retorno de ambas para exigir a cobrança dos astreintes.

Ao se estipular uma multa diária para o descumprimento do acordo, quando se trata de fazer ou não-fazer, o conciliador tem em mãos um instrumento contratual a ser eventualmente inserido no termo de acordo.

Uma vez explicitada às partes sua existência, a resolução da controvérsia ganha um valioso apoiador do cumprimento da situação acordada na audiência.

Nos casos mencionados anteriormente, envolvendo as vacas do vizinho que invadiam e comiam a horta do reclamante, ou a chaminé de outro, que expelia fumaça indevidamente, a opção pelo estabelecimento de uma multa diária.

Em ambas as situações, isso foi suficiente ao término da controvérsia, de maneira profícua e profilática ao não retorno do conflito.

Logo, especialmente quando há relações de convivência duradoura, estendidas pelo tempo, entre pessoas próximas, sugere-se a aplicação dessa medida, procurando-se evitar assim, a continuidade futura daquela controvérsia.

Técnica 14 - Cláusula Penal

Trata-se de prática negocial a estipulação contratual de uma cláusula penal, também chamada de multa contratual, com fins de incentivar ao adimplemento da obrigação e fixar previamente as perdas e danos, para o caso de inadimplemento.

Quando ocorre o descumprimento, basta ao autor comparecer em juízo e requerer o pagamento do valor da cláusula penal, sem se preocupar com a prova das perdas e danos.

Essa é uma vantagem da adoção da cláusula penal nos contratos, ela deverá ser aplicada de pleno direito (automaticamente) ao se ocorrer o inadimplemento.

É mais comum a cobrança das chamadas cláusulas penais moratórias, as quais são aplicadas na ocorrência do atraso do pagamento e são estipuladas em até 2% do valor das dívidas de consumo (ou em até 10% das dívidas civis).

Em casos nos quais a obrigação principal se tornar inservível ao credor após o inadimplemento, pode-se estipular a chamada cláusula penal compensatória.

Uma vez descumprido o contrato, somente restará ao devedor o pagamento da cláusula penal. Para essas hipóteses, pode-se estipular a multa em valores de até 100% do principal contratado.

Pode-se também estipular uma cláusula penal para cada uma das cláusulas obrigacionais secundárias estipuladas no contrato.

Desse modo, permite-se o cumprimento do contrato em partes, cabendo ao devedor o pagamento da multa somente quanto às partes descumpridas.

Aos mediadores interessa sobremaneira a aplicação dessas cláusulas na redação dos acordos, pois elas servem para garantir e estimular o cumprimento daquilo que foi acordado na audiência conciliatória.

Servem para evitar maiores prejuízos ao credor, por um novo inadimplemento do réu após o acordo.

Dessa maneira, pode o conciliador ou o mediador, estipular a cláusula penal no acordo, em valores usualmente entre 10 a 25%, em regra.

Técnica 15 - Arras ou Sinal

Arras ou sinal diz respeito à entrada dada no negócio para garantir a sua contratação futura (segurar o negócio) e, também, por consequência, estipular o valor mínimo de perdas e danos em caso de desistência.

Se a desistência do negócio é de parte de quem as ofereceu, serão perdidas em favor da outra parte. Se a desistência é de quem as recebeu, serão devolvidas em dobro, para a outra parte, conforme as regras do Código Civil (vide Art.418).

O sinal pode ser de dois tipos: arras penitenciais e arras confirmatórias.

Em regra, todo sinal dado como entrada configura arras confirmatória. Isto é, confirma o negócio e serve como o mínimo de perdas e danos em caso de desistência de qualquer das partes.

Diz-se "mínimo indenizatório" porque a parte prejudicada pela desistência poderá requerer e provar em juízo eventual perda a maior.

As arras penitenciais são uma exceção e dependem de previsão expressa nesse sentido. Essa menção expressa deverá conter a expressão "Arras Penitenciais" no seu instrumento probatório (recibo, contrato, título de crédito), ou a menção: "arras dadas enquanto cláusula de arrependimento" ou "arras dadas com direito de arrependimento".

Nas arras penitenciais, uma vez se desistindo do negócio, a outra parte não mais poderá requerer judicialmente complemento a título de perdas e danos.

Aqui está a diferença para as arras confirmatórias, uma vez que o valor fixado em arras penitenciais será o máximo da indenização pela desistência do negócio e nada mais.

Qualquer um dos tipos de arras deverá ser formulado antes das contratações. Uma vez contratado, não há mais espaço para as arras, pois elas dizem respeito a esse período prévio e visam garantir a futura efetivação do contrato somente.

Uma vez assinado o contratado, as partes poderão estipular cláusulas penais, como já visto, para garantir o cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Técnica 16 - MedArb

Uma das formas de buscar uma solução pacífica nas controvérsias está na realização da técnica da MedArb.

A MedArb é a técnica que implica a fusão de duas formas de resolução de controvérsias, incluindo a mediação e a arbitragem.

A MedArb dependerá da contratação de um serviço privado de resolução de controvérsias, o qual tem como vantagens o sigilo nas tratativas, a privacidade e baixo custo.

Outrossim, contribui para que as partes resolvam em tempo reduzido a controvérsia, em comparação com o procedimento judicial tradicional.

As partes nomeiam um árbitro de confiança para o caso. Estabelecem o contrato de prestação de serviços e assinam a cláusula de compromisso arbitral, pela qual elegem a arbitragem para a solução da controvérsia.

Ao escolher essa modalidade, abrem mão de qualquer futura interferência judicial na decisão arbitral emitida, salvo ilegalidade manifesta no procedimento.

Então, as partes escolhem o árbitro ou os árbitros, já que esse procedimento permite que seja formado um tribunal arbitral, no qual cada parte indique um árbitro de sua confiança e eles escolhem em conjunto um terceiro árbitro neutro para haver a formação da maioria decisória.

Na sequência, o procedimento arbitral será dividido em duas partes. A primeira, relativa à mediação e a segunda, relativa à arbitragem.

Na primeira parte, somente atuará o árbitro neutro, o qual mediará as partes na busca de uma solução negociada das controvérsias.

Nesse momento, o árbitro neutro observa as necessidades de cada parte e tenta estabelecer propostas conciliatórias, colaborando para o acordo sem a necessidade de que se avance à segunda fase do procedimento.

O ideal é que as partes consigam compor as controvérsias nessa primeira fase, colocando um ponto final no conflito e encerrando o procedimento arbitral, com

a lavratura do acordo, que será levado à homologação judicial.

Em caso de pendência de algum ponto controverso, passa-se então à segunda fase do procedimento arbitral. Aqui serão decididos os pontos controversos ainda não acordados na fase mediativa.

Nessa segunda fase, o árbitro neutro ou o tribunal arbitral (se houver) fará a instrução do processo, para fins de apurar as questões de direito e as provas existentes, buscando formar o convencimento a partir dos dados apresentados pelas partes (documentos, testemunhas, perícias).

Uma vez terminada a instrução, o laudo arbitral será elaborado, dando fim à controvérsia. Se necessário, poderá ser encaminhado à juízo para execução.

Cabe a opção de nomear um mediador na primeira fase, que não faça o papel do árbitro na segunda, para fins de aumentar a possibilidade de acordo.

Esse mediador poderá voltar a atuar na segunda fase, se assim for de interesse das partes, antes da elaboração do laudo arbitral.

Técnica 17 - *Pacing*

Pacing é uma técnica acessória ao desempenho das atividades de resolução das controvérsias.

Ela serve aos profissionais mediadores como estratégia comunicativa, para estabelecer empatia com as partes, no início dos trabalhos.

Sua aplicação deve ser feita na audiência a partir dos depoimentos iniciais das partes, sobre o conflito havido.

Ao escutar cada uma das partes, o mediador deve proceder repetindo o que foi dito pela parte, procurando repetir seus gestos e palavras de igual maneira, tom e velocidade da fala, demonstrando entender, atestar e confirmar o que foi dito.

Ao fazer essa sintonia com ambas as partes, o mediador não só faz conexão de empatia com cada uma delas, mas também acaba por se colocar enquanto canal comunicativo entre elas.

Ao estabelecer empatia com as partes, seu papel será o de permitir a superação dos bloqueios comunicativos estabelecidos.

O mediador agirá então como facilitador da compreensão das demandas e necessidades de cada parte, traduzindo à outra, esse entendimento.

Mesmo nas situações em que há antagonismo evidente e irascível entre as partes, o uso do *pacing* abre uma janela de diálogo indireto, pois as palavras do mediador poderão atuar dessa maneira, facilitando a compreensão e evitando os bloqueios perante o outro.

Por isso, mesmo nas situações mais complexas e perante as pessoas complicadas, o mediador deve atuar enquanto facilitador comunicativo.

Essa empatia é essencial para ir reduzindo a fixação das posições aos poucos. Mas o mediador não deve esperar nunca resultados imediatos, há que se ter paciência e aguardar o tempo certo das pessoas.

O mediador ao observar as características comunicativas das partes e procurar atuar de maneira espelhada, deve retirar eventuais agressividades verificadas nas falas.

Deve ser observado que a natureza do *pacing* é de técnica acessória e, dentro da atuação profissional do mediador, serve para o fim específico do procedimento, que é de facilitar a comunicação.

Logo, ela não deve ser utilizada para induzir um acordo, mas sim, somente quebrar os bloqueios comunicativos gerados em decorrência dos conflitos.

Técnica 18 - Pré-Trial

A técnica pré-trial não atua diretamente na solução do conflito, mas pode contribuir para as partes obterem uma noção sobre os potenciais desfechos dele, a partir da requisição de um ou mais laudos técnicos não-vinculantes.

Trata-se de uma técnica informativa, com fins de esclarecer as partes sobre a viabilidade de enfrentar uma lide ou não, a partir de seus pretensos direitos, além das soluções possíveis de serem negociadas.

Uma ou ambas as partes interessadas na resolução do conflito podem contratar um jurista enquanto parecerista ou um tribunal arbitral, contendo três a cinco árbitros, para o fim específico de realizar a instrução da controvérsia e prolatar um laudo técnico não-vinculativo.

A diferença do pré-trial para a realização da arbitragem convencional está nesse fato de que o laudo arbitral emitido no pré-trial não obriga, logo, possui apenas caráter sugestivo e não precisará ser cumprido pelas partes, após a sua prolação.

Com isso, o pré-trial não exige o compromisso arbitral de cumprimento da sentença emitida. Apenas se busca, dentro da mesma formalidade de uma arbitragem, a produção de uma peça, um laudo ou parecer, para que a parte ou as partes tenham conhecimento do possível desfecho daquela controvérsia.

Com essas informações em mãos, as partes podem então traçar estratégias de negociação ou mediação, a buscar uma solução cooperativa da controvérsia.

A requisição do parecer pode também ser feita durante a mediação, arbitragem ou até em juízo, para uma avaliação técnica do problema jurídico havido.

Quanto à escolha do parecerista ou de um tribunal arbitral, a vantagem da montagem do tribunal arbitral é clara, no sentido das partes poderem contar com a decisão de cada um dos árbitros e, assim, melhor avaliar os possíveis desfechos futuros da demanda.

Técnica 19 – Novação

Em casos de atraso ou inadimplemento completo do pagamento, as partes podem sugerir a realização de um novo contrato, com vistas a extinguir essa dívida anteriormente não cumprida.

Nesse sentido, a feitura de um novo contrato pode servir como forma de extinguir uma controvérsia decorrente de um contrato anterior.

Para que isso ocorra, as partes devem declarar expressamente a ocorrência do chamado "animus novandi", ou seja, a intenção de, ao criar um novo contrato, extinguir o contrato anterior.

Logo, há que ser declarada expressamente a cláusula contratual que extingue o contrato anterior, sem a qual não será considerada a existência da novação.

As utilidades da novação estão em permitir novas condições contratuais para o cumprimento da obrigação, mais favoráveis ou adequadas às partes, ou até mesmo permitir a substituição das partes, por outra que assuma a nova dívida, promovendo a extinção do contrato anterior.

Técnica 20 – Compensação

Dívidas recíprocas, vencidas, líquidas, de idêntica natureza, entre as mesmas partes, podem ser apresentadas e compensadas para fins de resolução de uma controvérsia. A compensação pode ser requerida tanto pelo autor quanto pelo réu.

Na compensação, até uma dívida prescrita poderá ser utilizada, uma vez que, apesar de não dar ensejo a uma pretensão, ela poderá ser apresentada em juízo, em termos de defesa, quando cobrado por dívida ulterior do mesmo credor.

Dívidas ainda não vencidas podem dar ensejo à compensação desde que as partes assim concordem, autorizando o vencimento antecipado e a liquidação, caso isso seja necessário.

Além de ser uma forma racional de se evitar uma ação judicial entre devedores e credores recíprocos, pois evita custos da lide, também agiliza os acordos e a resolução de situações complexas entre as partes. Especialmente quando exista uma gama de relações jurídicas a serem ajustadas neste ato.

Técnica 21 - Permuta

A permuta é uma decorrência da técnica número 11, a dação em pagamento. A diferença essencial é que na técnica da permuta, ambas as partes aceitam a troca dos objetos do contrato para fins de extinção de um conflito, no qual o inadimplemento foi bilateral.

Assim, em situações nas quais todas as partes tenham dificuldades em cumprir o contratado, o mediador pode propor, sugerir a troca dos objetivos devidos, visando à extinção das controvérsias.

Técnica 22 - Catarse

As lágrimas são o mecanismo neurofisiológico, ligado diretamente à liberação de uma tensão emocional.

As glândulas lacrimais estão conectadas ao cérebro por meio do sistema nervoso autônomo parassimpático, o que dá indícios claros de sua conexão função com o equilíbrio neurológico.

Como a ativação da produção de lágrimas depende da excitação do sistema nervoso autônomo parassimpático, é natural que o corpo relaxe após a ocorrência do choro, colaborando para o alívio da tensão mental e emocional existente.

Nesse sentido, as lágrimas são um sistema de defesa do organismo, para controlar uma alteração e descarga da tensão nervosa interna surgida.

As catarses de choro, desse modo, podem colaborar para a atenuar a tensão pois, uma vez ocorrendo, descarregam a tensão e abrem caminho para um relaxamento natural a seguir.

Quando o conflito reflete um momento de tensão, toda a cognição e controle emocional do indivíduo são colocados em ação, e essa excitação poderá levar às partes às lágrimas.

O mediador não deve estimular a catarse, mas deve estar atento a sua ocorrência e preparados para saber lidar com ela.

O ideal é permitir um tempo, um intervalo, para que a pessoa possa se recuperar e reestabelecer sua cognição após o relaxamento.

Não se deve tratar quem chora com “coitadismo” ou coisa parecida. Após a pausa, deve-se chamar as partes ao discernimento, convidando-as a colaborar na ativação busca de solução para a controvérsia. Esse será um momento propício para tanto.

Nesses momentos, o melhor é permitir que as partes falem sobre o ocorrido e como se sentem em relação ao conflito e o que esperam resolver ali.

Agressividade não deve ser tolerada, pois uma catarse também pode provocar a erupção de acessos de raiva. Nestes casos, o mediador deve advertir imediatamente sobre o ocorrido e recuperar o controle.

Em certas situações, se o choro ou a agressividade não chegarem ao equilíbrio, o mediador deve encerrar o procedimento, remarcar a audiência ou encaminhar a juízo.

Tudo deve levar em consideração que, de outro plano, quando não se observa a descarga das tensões e o equilíbrio da racionalidade, a catarse pode ter efeitos negativos. Dentre eles, iniciar um processo emocional descontrolado, a acentuar a desavença e não colaborar ao seu desfecho.

Técnica 23 - Suspensão da Audiência

A audiência de conciliação pode atingir momentos de pré-acordo, tensão ou mesmo indefinição, quando pode ser prudente uma suspensão temporária dos trabalhos, para que as partes possam repensar os termos do futuro acordo ou acalmar os ânimos.

O mediador deve estar atento ao andamento das sessões de mediação e, a qualquer momento, conforme o desenrolar do procedimento, sugerir uma pausa para reflexão, com posterior retomada dos trabalhos.

Podem ser pausas curtas, envolvendo um período de tempo para um café ou refeição, entre uma ou duas horas, até pausas mais longas, envolvendo dias.

Quando envolver dias, é prudente não ultrapassar o prazo de uma semana, para que o desenvolvimento da dinâmica do processo de mediação não se perca.

O excesso de prazo no agendamento para a próxima audiência pode levar normalmente as pessoas a deixar de lado o assunto e só voltar a pensar nele na véspera do próximo encontro.

Há situações em que a suspensão é necessária para fins técnicos, quando as partes desejam consultar reservadamente seus advogados.

Outrossim, há situações em que os acordos, para serem lavrados, necessitam de maior prazo para a apreciação dos seus termos ou a submissão deles a outros sócios ou envolvidos.

Nesses casos, o mediador deve conceder o prazo necessário, tendo em vista a respeitar os regulamentos dessas instituições, suas assembleias e procedimentos.

Técnica 24 - Interrupção da Audiência

Diferentemente da técnica de suspensão da audiência, a interrupção levará ao encerramento do procedimento iniciado e seu reinício do zero.

A consequência disso será a necessidade de ser novamente realizada todos os seus atos desde o seu início, conforme com as necessidades incidentais ocorridas que levaram a interrupção. Por exemplo, a ausência de citação de alguma parte envolvida no caso.

Isso também se faz necessário quando as partes decidem modificar os termos de desenvolvimento do procedimento mediativo, transformando em "MedArb" ou arbitragem pura.

O mediador deve ficar atento às necessidades das partes, mas somente conceder a interrupção em casos devidamente observados, pois, diferentemente da suspensão, aqui tudo deverá ser feito novamente, podendo até haver a troca do mediador responsável.

Técnica 25 - Dois Níveis de Atenção

A resolução alternativa das controvérsias poderia ganhar um grande aliado, quando da adoção de dois níveis de atenção (instâncias) diferenciados.

Por dois níveis de atenção diferenciados se entende a existência de duas instâncias de atendimento diferenciadas e sequenciais, disponíveis às partes, conforme a complexidade do caso.

A primeira delas é a fase tradicional conciliatória, na qual as partes são chamadas a negociar uma solução por meio de concessões e acordos relativos a direitos disponíveis.

Quando o conflito verificado vai além dessas questões materiais, envolvendo conteúdos emocionais conflitivos entre as partes, o caso é direcionado a um novo nível de atenção, voltado à mediação.

O diferencial nos níveis de atenção às controvérsias tem origem em experiência realizada há alguns anos, pelo Prof. Áureo Simões, presidente da

ABRAME (Associação Brasileira de Árbitros e Mediadores).

Os resultados verificados por ele foram bastante animadores, especialmente no aprimoramento do nível de atenção aos casos em que era requerido algo mais do que a mera conciliação de direitos disponíveis.

Na prática da mediação, a causa era acompanhada de dois mediadores, um com formação na área do Direito e outro com formação em Psicologia. Com isso, as partes em conflito emocional tinham o auxílio necessário ao enfrentamento interdisciplinar envolvendo a controvérsia.

Técnica 26 - Rotulagem

Rotulagem é uma forma comunicativa humana de categorizar, estratificar e identificar características no outro, por meio de transferências e projeções.

Transferências são conteúdos emocionais trazidos das relações familiares, da estruturação do afeto formada durante o desenvolvimento infantil.

Projeções são ilações emocionais formadas durante as experiências de vida e do caráter, a partir do reconhecimento no outro de traços seus, positivos ou negativos.

Daí que a rotulagem do outro pode ser positiva, quando se menciona alguém por suas qualidades, por meio de um elogio e afinidade. Isso se chama admiração.

Porém, o rótulo é negativo quando se imputa, ao outro, defeitos morais ou a ele se atribui algum traço negativo por sua conduta realizada.

Como a comunicação com o outro se opera sempre no campo das estruturas de linguagem, rótulos

são opções que se faz, a partir de uma leitura a melhor ou a pior.

Assim, se todos têm seus defeitos, rotulagem será uma opção, na medida em que se fixa o olhar somente sobre as qualidades ou os defeitos de certa pessoa.

Reconhecer atributos positivos é sinal de inteligência comunicativa e capacidade de se estabelecer empatia e laços de amizade, pelo acolhimento do outro. Como diria Freud, na base de tudo, todos queremos amar e ser amados, aceitos, valorizados e respeitados.

Já a falta de inteligência comunicativa leva à rotulagem negativa, aos conflitos e às divergências, ao se colocar as pessoas em modelos fechados por alguma característica falha existente.

A interação comunicativa entre duas pessoas é sempre instantânea e, uma vez emitida uma leitura da rotulagem realizada, ela imediatamente será respondida pelo outro, no mesmo padrão de aceitação ou rejeição.

Assim, uma forma de se evitar conflitos é conscientemente não rotular. Isso se faz evitando ou bloqueando observar nos outros somente seus atribuídos

negativos. Há que se focar no positivo, naquilo que agrega.

Rotulagem negativa só tem uma função clara, protetiva, quando se busca afastar pessoas em certas condições, com as quais não se quer conviver, por sua extrema negatividade.

Ou seja, só tem utilidade prática para repelir comportamentos ou modelos de vida com os quais você não compartilha.

Isso é um direito seu, de escolher com quem **se quer ou não conviver**. Logo, não serve para ser usado contra **quem se convive**, pois isso acaba com a qualidade das relações.

Indivíduos que possuam baixa-estima tendem a rotular negativamente os outros para compensar seu emocional frágil e, com isso, obter alguma superioridade.

Em termos de técnica de controle social, a rotulagem negativa é usada para se dividir as pessoas, criando guetos e colocando uns contra os outros em conflito.

Ao se fazer isso, controla-se as pessoas e se evita que o foco das reais insatisfações seja canalizado aos reais criadores de problemas sociais (os manipuladores que usam essas técnicas).

Isso já foi usado para incentivar guerras e até realizar genocídios na história da humanidade, ao manipular e promover a agressividade uns contra os outros.

Atribui-se a criação dessa técnica da rotulagem negativa a Maquiavel, que na obra "O Príncipe" estipula formas de controle social a serem usadas pelo soberano. Dentre elas, está a de identificar claramente o inimigo, separar as pessoas em grupos e fazê-las aderir a essas rotulagens conflitivas, para seu controle.

Na era Mediática, em que se busca um pacto de sustentabilidade pela paz, posturas negativas de liderança manipuladora, como essas, devem ser banidas com discernimento e ética.

Uma vez bloqueada a rotulagem, cai por terra sua adesão cognitiva ao conflito, mesmo o outro ainda assim o faça. Nesses casos, passaremos a ter uma parte assistente ao final da controvérsia (técnica 02).

E se a parte assistente passar a fazer a rotulagem positiva do outro, além da neutralidade, passaremos a ter uma ação efetiva em prol da pacificação.

Isso ocorre porque nessa mudança de tom, deixa-se a escalada do conflito, pela intensificação agressiva da rotulagem negativa. Adentra-se, pelo contrário, no processo de redução do confronto, quando a cordialidade e o bom-tom vão permitindo o restabelecimento da confiança e da aceitação recíprocas.

O mediador deve ter consciência de que, quando há um conflito emocional em curso, a existência da rotulagem negativa está presente entre as partes. Por exemplo, quando uma parte diz que não suporta nem a voz da outra.

Descoberto o ponto central da rotulagem negativa, o ideal é o mediador buscar a sua eliminação e reversão empática. Quando ocorrer, imediatamente reformule o que foi dito e busque demonstrar pontos positivos de ambas as partes.

Aos poucos, a comunicação poderá ser refeita e, ainda que não seja possível mais a convivência entre as partes, que o ponto final entre elas seja pacificado.

Técnica 27 - Muros de Defesa

Uma das técnicas mais antigas da história humana é estabelecer barreiras físicas para se evitar conflitos.

Nos dias atuais, os condomínios fechados ocuparam os espaços dos vilarejos medievais cercados. Fronteiras entre países são cercadas (a exemplo da fronteira entre EUA e México). Há cercas para se impedir a entrada em estabelecimentos públicos específicos.

Enquanto técnica de resolução de conflitos, os muros de defesa são medidas de exceção, mas podem ser a última saída, em certos casos periclitantes.

Tais barreiras podem ser virtuais, a exemplo dos ex-namorados que se bloqueiam reciprocamente nas redes sociais para que a vida possa seguir seu curso.

Há também as barreiras mentais, a exemplo da técnica da não-rotulagem descrita anteriormente (técnica 26), linguísticas e toda a forma possível de afastamento.

Ratificando, não obstante, serem medidas de última instância, sua utilização pode ser essencial, especialmente em razão da proximidade entre as partes

A seguir, o relato de um caso em que a colocação de uma barreira física foi a solução adotada para conciliar uma família em conflito, sobre direito de vizinhança.

Três famílias, chefiadas por três irmãos, moram em três casas diferentes construídas no mesmo terreno, deixado pelos pais em herança.

A família do primogênito, com a primeira casa do terreno, localizada à frente com a rua, viera aos Juizados porque todo o lixo e outros objetos era deixado das duas outras casas era deixado na sua parte do terreno.

A segunda família, por seu turno, com a próxima casa na sequência do terreno, reclamava da terceira família, em razão de que eles estacionavam seus carros no espaço de sua parte no terreno.

Na audiência de conciliação compareceram os três irmãos, suas esposas e filhos. Não havia no local da audiência espaço suficiente para todos permanecerem no local.

Foi então pedido para somente os proprietários do terreno e suas esposas ali permanecerem. A primeira e a segunda família tinham suas pretensões já estabelecidas e aparentemente isso seria fácil de resolver em acordo.

Porém, ao se apresentar durante a audiência, os integrantes da terceira família afirmaram que, por sua casa ser a última do terreno, situada aos fundos, era a que possuía o menor espaço. Logo, todas as dificuldades de se estacionar ou guardar coisas de seu pertencimento.

As esposas presentes aproveitaram o ensejo para apresentarem outras reclamações entre si, desde a invasão de espaços dos varais, à falta de privacidade, cachorros fazendo necessidade na porta da casa dos outros e música alta.

Foi então feito um desenho da planta do terreno, para os reclamantes demonstrarem suas demandas na prática.

A partir dessa visualização, o conciliador sugeriu uma área comum, que então seria destinada ao estacionamento e depósito das coisas de cada família.

Na sequência, uma vez determinada a área privativa de cada casa, a sugestão foi o estabelecimento de muros, para separação das casas. Isso atenderia as questões de privacidade e separação.

Com o acordo sobre as áreas dos muros, as queixas recíprocas foram em grande parte solucionadas e

as partes firmaram o acordo para resolver o conflito de vizinhança.

Como dito, muros são medidas de exceção, mas podem ser imprescindíveis à melhoria das condições de vida e de privacidade em certos casos. Portanto, podem ser usados para solucionar conflitos, estabelecendo limites físicos ou virtuais entre pessoas, para o bem de todos.

Tudo tem relação com a questão da proxêmica, que é o estudo do uso do espaço humano e sua percepção.

Quanto mais próximos, mais espelharemos a imagem própria no outro. São as projeções e transferências de afeto, a criar condições favoráveis ou não, de convivência.

O problema sempre estará quando, a falta de percepção do espaço do outro, logo ali ao lado, gerar um incômodo a ser retribuído de alguma maneira.

Por isso que a boa convivência é essencial com quem se vive nas proximidades. Se isto não é possível, será hora de mudar-se ou criar muros profiláticos a esse fim comum.

Técnica 28 - 2 x Mais se Perde do que se Ganha

Estatísticas indicam que, normalmente, as pessoas valorizam duas vezes mais o que se perde, do que se ganha. Desse modo, é importante ao mediador de conflitos identificar e ressaltar não só os ganhos obtidos com a resolução pacífica dos conflitos, mas também o que se perde, ao não se chegar a um acordo.

Isso ocorre porque existem mecanismos psicológicos da perda que são cognitivamente mais percebíveis do que os mecanismos do ganho.

Aquilo que se perde é constantemente evocado do inconsciente pelo superego, enquanto o que se ganha geralmente não. Quando se perde, há uma castração do desejo em curso, um meio civilizatório de viver em sociedade.

Perder gera um processo de aprendizagem evolutiva. Tudo parte da autculpa íntima pela perda, mecanismo que inicia o processo de revisão íntima sobre a ocorrência, para que tal erro não venha novamente a acontecer ou se faça as coisas de melhor maneira

Nesse sentido, o efeito pedagógico da perda de algo é evidente útil ao amadurecimento psicológico.

Demonstrar o que poderá perder, ao não se fazer o acordo, em termos claros e objetivos, é uma técnica a ser usada pelo mediador durante a audiência.

Especialmente se o mediador for utilizar a técnica da suspensão da audiência, suas explanações finais devem conter alertas sobre as perdas que ocorrerão sem um acordo.

Isso favorece que as partes, repensem o assunto durante a suspensão e psicologicamente colaborem à busca de soluções.

Assim, quando o acordo não evolui, será providencial a suspensão dos trabalhos, com o mediador pedindo às partes para refletirem não somente o que se ganharia com a solução, mas (de maneira ressaltada), o que irá ser perdido sem o acordo.

Como não saberá o resultado da lide, poderá hipotetizar a perda para cada uma das partes, ao explicar os desfechos possíveis. Depois disso, poderá repisar a importância do acordo e dos ganhos recíprocos a ambos.

Técnica 29 - Reversão do Binômio Intencionalidade/Retribuição

Toda vez que ocorre um conflito, o mediador deve buscar, na origem da dissonância, as intencionalidades das partes, que levaram à formação da lide.

Isso é necessário, pois todo conflito emocional tem em sua origem duas racionalizações em curso: a percepção da intencionalidade (rotulagem) e, depois, a retribuição a ela.

Por exemplo, quando alguém esbarra em você na rua, a primeira coisa que vem à cabeça é aquilo ocorreu sem querer.

Em certos países, qualquer tipo de contato indevido, como esse, dará ensejo ao imediato pedido de desculpas pelo ocorrido, por ambos. Esse pedido de desculpas imediato, além de refletir cortesia social, também é essencial para determinar a intencionalidade não querida do ocorrido.

Se isso ocorre, segue-se em frente e se esquece imediatamente da ocorrência, pois a mente avalia que a a

má intencionalidade não existia e ocorrera um mero fortuito no evento.

Não obstante, em outro exemplo, você está com sua namorada nova, e o ex-namorado dela passa a seu lado e lhe dá um belo esbarrão. Ao você perceber quem é o autor do ato, mesmo que ele peça desculpas, sua avaliação de intencionalidade será contaminada. Sua mente entrará imediatamente no nível da retribuição, ou seja, da produção de uma resposta punitiva ao autor do ocorrido.

Essa retribuição poderá se dar desde um gesto de cara feia e desagravo, um xingamento ou até mesmo violência física.

Logo, existem dois níveis mentais de avaliação de uma ocorrência potencialmente conflitiva. O primeiro, ocorre a partir do ato, avaliando a intencionalidade da ofensa produzida. O segundo, uma vez detectada uma intencionalidade negativa (agressão), resultará na tendência a uma retribuição punitiva ao ato.

Geralmente, o nível de retribuição segue uma ordem escalar, das punições mais leves às severas, em

conformidade com as condições emocionais e a quantidade ou acúmulo de agressões recebidas.

A "escalada" retributiva é inerente à teoria do desenvolvimento do conflito e deve ser evitada (vide técnica 45 sobre o assunto da "antiescalada").

Ao utilizar-se desta técnica, o mediador deve atuar no nível das intencionalidades. É importante, nesses casos, deixar as partes explicitarem o ocorrido e suas motivações.

O mediador, ao entender o porquê do ocorrido, poderá então explicar a outra parte o que levou ao avanço do conflito e como isso deve ser reavaliado por ambos para se buscar uma solução.

Se o conflito surgiu enquanto retribuição punitiva, a partir das intencionalidades incorretas adquiridas, agora, em sede da mediação, essas devem ser refeitas para que se busque uma solução acordada ao caso.

Todavia, quando há má-fé manifesta, a presente técnica não deve ser aplicada, uma vez que poderá soar como mais engodo e, qualquer tentativa de apaziguamento, poderá gerar escalada do conflito, por parte de quem já foi prejudicado.

Técnica 30 - *Insights* Meditativos

Existem duas formas básicas de resolver problemas/conflitos. A mais comum delas é o uso dos meios racionais, conscientes, visando construir um consenso em torno de uma proposta que contemple os interesses das partes.

A segunda forma de resolver conflitos é uma decorrência da primeira possibilidade e diz respeito à construção das propostas que partem de insights pacificadores, obtidos do inconsciente.

Na aplicação da técnica, o mediador deve orientar as partes, durante a suspensão da audiência de mediação, a meditar em prol da solução do conflito.

Em local calmo e prazeroso, sem incômodos ou compromissos, há que se buscar visualizar soluções, pensar sobre o assunto, permitindo o surgimento de novas ideias, capazes de resolver a pendência.

Após a meditação, é natural o surgimento desses insights e até sonhos, uma vez que eles funcionam a partir de partes profundas da mente.

Qualquer conflito é uma forma de desestabilização neurofisiológica e precisa ser reequilibrado pelo sistema. Nesse ponto, a mente começa a busca por saídas adaptativas e corretivas, até se chegar a um novo patamar de conforto e pacificação íntima.

Deve ficar claro às partes, pelo mediador, que a solução do problema é o foco central e que aquelas propostas são expressão da pacificação íntima das partes, em primeiro lugar.

No retorno à audiência, deve ficar inicialmente acordado que não será tolerada qualquer tipo de ironia sobre a meditação ou desprezo pelas propostas apresentadas. Basta aceitá-las ou não.

Primeiramente, o mediador anota e verifica sua viabilidade jurídica das propostas de ambas as partes. Depois, abre-se o diálogo para ver o que pode ser melhorado e ajustado, até se chegar ao consenso.

Insights e sonhos são expressões profundas da mente. Saber dar atenção a eles é essencial não só quando há o conflito já instalado, mas também antes. Momento em que, “na dúvida, abstenha-se”, como diria o Prof. Waldo Vieira.

Técnica 31 - Visualização do Acordo

A visualização é uma técnica imagística, muito utilizada nas áreas onde o indivíduo precisa se preparar a obter melhores resultados, concentrar-se a um melhor desempenho. Na área da mediação, a visualização do acordo pode ser usada pelo mediador, assim como pelas partes, antes da audiência.

Esse treino mental prévio implica em resultados com melhores escores, em comparação aos que não fizeram tal condicionamento, nas mesmas condições.

O importante é a predisposição da mente ao acordo, pelo direcionamento positivo ao melhor para todos. Nesse sentido, quem visualiza não deve buscar somente o melhor para si, deve focalizar mentalmente uma situação que atenda aos interesses de todos os envolvidos e permita a resolução pacífica da controvérsia.

Durante a visualização, procure focar-se no positivo, no acordo desejado. Não se deve, nesse sentido, utilizar o tempo dessa meditação para evocar ou remoer

os ressentimentos havidos. Deixe-os ser levados ao visualizar as corredeiras de um rio caudaloso.

Se não há como se esvaziar a mente e evitar as emoções negativas, inicie essa visualização com pensamentos positivos sobre outras coisas boas. Veja uma praia, um cachorrinho, uma viagem feliz já realizada.

O caminho da pacificação íntima é sempre visualizar coisas e aspectos positivos das pessoas. Logo, procure focar aspectos positivos da outra parte e fixe nessas coisas boas, que transcendem o problema havido. Depois, comece a visualizar como você se sentirá bem após o acordo havido, com o encerramento da lide e libertação da pressão emocional sobre a desavença.

Ao mediador, o importante é visualizar o melhor para as partes, como deseja que a audiência flua positivamente, num ambiente de concórdia, respeito mútuo, urbanidade, até chegar ao acordo final libertador.

Faça isso antes da audiência e procure gerar um clima de bem-estar e pacificidade íntima, para ativar os circuitos mentais, que possam contribuir para o desenvolvimento do acordo e tenha a certeza de que, uma vez ativados, eles contribuirão ao melhor de todos.

Técnica 32 - Metacognição

Metacognição é o estudo do funcionamento da cognição individual. Ela pode ser utilizada em várias áreas humanas e serve no auxílio mediativo, para analisar e avaliar como as partes pensam, racionalizam, sentem e respondem emocionalmente à controvérsia estabelecida.

A Metacognição avalia a cognição individual e colabora especialmente na descoberta das crenças, estruturas de pensamento e traços da personalidade capazes de permitir a resolução do conflito.

Nesta técnica, o mediador faz um estudo das personalidades envolvidas no conflito, avaliando quais históricos, bloqueios ou crenças negativas poderão então ser desfeitos ou atenuados, com a substituição por novas formas de pensar e tentar reestruturar o pensamento visando resolver a lide. O mediador não deve rotular as partes, apontando alguma crença. Deve colocar o assunto de maneira neutra, pedindo a reflexão de ambos sobre como tal condição colabora à conflitividade e, como sua substituição, poderá ajudar na resolução do conflito.

Técnica 33 - DNI - Direito Não-Invasivo

Direito não-invasivo é o estabelecimento do procedimento de mediação com uma finalidade específica de resolver efetivamente determinada controvérsia, de maneira que isso ocorra com o melhor possível para as partes, sem invadir sua esfera privada.

A técnica exige que as partes assumam o compromisso consciente e por escrito, ao iniciar o procedimento de mediação, de realizar as concessões possíveis e necessárias para o estabelecimento do acordo ao final.

A motivação para a adoção do DNI deve estar no fato de que mais vale um acordo mediano, do que uma longa, custosa e desgastante demanda judicial para ambas as partes.

Com isso, não só o vínculo na lide poderá ser rapidamente desfeito, mas também a libertação emocional decorrente da finalização desse problema.

Eliminar o conflito leva em consideração aspectos de preservação (não invasão) da intimidade e da

privacidade (emocional e mental), quando se quer que pensamentos e emoções negativas decorrentes da pendência sejam imediatamente encerradas, pelo fim da conexão conflitiva com o outro.

Deve se ter em mente que qualquer conflito é uma conexão invasiva a esfera privada de ambas as partes. Quando isso acontece, perde-se qualidade de vida pela existência do confronto não resolvido, cujo custo, em termos de bem-estar, vai além de somas de dinheiro. Invade-se o íntimo, a mente, os sentimentos, logo a paz de espírito e de boa convivência exigidas para a saúde mental.

A vida nos dias de hoje é rápida e líquida, por isso, ficar preso a alguma lide jurídica por anos não faz sentido. E, mesmo quando a punição seja em retribuição ao erro do outro, quem pune também acaba por se autopunir, mantendo no tempo, tal tipo de conexão negativa e invasiva contra si mesmo.

Por isso, chegar rapidamente ao acordo e não permitir o aprofundamento da pendência, evita vincar as partes por longo prazo, eliminando a necessidade de existência de um processo judicial custoso e moroso.

O DNI pode ser utilizado na área de família, ao se tratar de "Divórcio Extrajudicial", "Inventário Extrajudicial", pela busca de um profícuo e rápido acordo entre as partes controversas.

Na área dos contratos ou direitos disponíveis, a mediação e/ou a arbitragem também pode ser utilizada nesse sentido, com vistas a um acordo ou laudo arbitral.

Técnica 34 - Mediação Compartimentada

O método cartesiano foi um dos grandes responsáveis pelo avanço das ciências em geral. Isso foi possível pela técnica de redução e compartimentalização, para melhor entendimento das partes do todo.

Newton deu o toque final, ao elaborar a mecânica das coisas, pela integração das partes. Daí que, entendida as partes e sua mecânica no todo, o conhecimento humano deu um salto evolutivo.

No campo da resolução das controvérsias, essa compartimentalização pode também ser útil, a partir da concepção de que o conflito pode ser solucionado em partes.

Logo, haveria também uma mecânica do conflito e, uma vez feita sua compartimentalização, soluções menores poderiam ser obtidas, em face de um todo, no qual o conjunto não permitiria uma solução por completo na mesma audiência.

Na prática, as partes concordam em estabelecer um foco problema a ser resolvido na sequência. O

contrato estabelece que a condução dos trabalhos pelo mediador deverá afastar outras ocorrências, até que se resolva o prioritário foco escolhido.

As partes também colaboram em afastar outros temas e permitem que o mediador possa intervir, caso haja um desvio de foco, requisitando o retorno ao problema a ser enfrentado.

Para tanto, qualquer questão levantada durante o debate, por qualquer das partes, deverá ser justificada, dizendo qual sua relação de sua manifestação para a solução do foco problema elegido.

A vantagem do uso dessa técnica está em isolar uma controvérsia prioritária que deva ser resolvida, em primeiro plano. Com isso, outras questões secundárias, dependentes dessa primeira resolução, podem ficar para serem tratadas num segundo momento, quando, então, outros focos poderão ser elegidos.

A desvantagem da técnica está em não permitir que as partes possam discutir outros problemas existentes, naquele determinado momento.

Porém, ao se eleger somente um alvo ao enfrentamento, pode-se canalizar forças e colaboração à

solução diferida e, aos poucos, de problemas jurídicos de complexidade, até se chegar a uma solução final que contemple o todo.

Técnica 35 - O Silêncio

O silêncio é usado para evitar a intensificação de uma controvérsia. Nesse sentido, ele é uma técnica auxiliar, utilizada para esfriar a impulsividade em curso, apaziguar as emoções e permitir o retorno à racionalidade.

No calor de uma discussão, é possível ocorrer uma escalada de agressividade, a qual não é recomendada pois não tem nenhum propósito útil à solução da controvérsia. Por isso, as vezes é necessário silenciar-se para encerrar a escalada, especialmente se há ofensas em curso. Logo, quando a coisa avançou à primeira agressão verbal, será de bom-tom encerrar a discussão.

Agressão verbal, no fundo, é uma forma de perda do controle racional, ao qual a psiquiatria qualifica como “surto”, um sintoma de transtorno mental em curso.

Refaça a frase de que "não se leva desaforo para casa", para a frase "não respondo a desaforo pois não levo desequilíbrio emocional de outro para casa". Simplesmente, permaneça em silêncio e deixe que o

mediador siga o curso dos trabalhos, intercedendo até os ânimos se acalmar e a sessão retornar ao equilíbrio pela racionalidade, tendo em mente que você está no seu controle mental e vai mantê-lo, sem retribuir ofensas.

Quando a técnica do perdão também é utilizada, o silêncio pode ser usado como um muro de defesa, uma forma de se afastar do conflito que já não lhe pertence mais. Sair de cena, andar para frente e seguir a vida.

Técnica 36 - Extinção Comportamental

Extinção é uma técnica advinda da Psicologia Comportamental. Trata-se de uma decorrência da anterior técnica (do silêncio), uma vez que, mantida a falta de estímulos ao outro, a tendência é aos poucos seja extinta a conexão conflitiva entre vocês.

Por exemplo, quando um relacionamento afetivo termina e um ponto final definitivo é dado por um dos parceiros, é essencial que a técnica da extinção seja aplicada, especialmente se o outro parceiro ainda se perturba com você e com rompimento da relação.

O ideal é, então, afastar-se plenamente, excluir todas as formas de comunicação, não responder aos chamados de contato ou tentativas de reaproximação, para que, pouco a pouco, comece a ocorrer a extinção daquela conexão.

Se você revidar com um estímulo qualquer, isso poderá servir de aporte da conexão e daí ter que iniciar novamente o processo de afastamento. Dê tempo ao tempo, até poder ter neutralidade perante aquela pessoa.

Técnica 37 - Reforço Positivo

Mais uma técnica decorrente da Psicologia Comportamental. Por essa técnica, o mediador faz o reforço, por meio de elogios, concordâncias e menções positivas às atitudes colaborativas que as partes fazem em colaboração à solução da controvérsia.

O uso dessa técnica deve ser focado nos atos que envolvam colaboração, bom-tom comunicativo ou desapego de prerrogativas ou direitos dispositivos, pois se tratam de decisões difíceis, perdões, concessões íntimas, visando a possibilidade de resolução do conflito.

Isso deve ser ressaltado, elogiado pelo mediador, que deve ressaltar tais ocorrências à outra parte, para que ela entenda o esforço realizado e sua importância positiva para o desfecho do problema. Uma vez feita, o mediador passa então a conclamar a outra parte a também fazer sua contribuição positiva.

Observação: o seu uso deve ser moderado. Ficar elogiando continuamente as partes sem conexão direta com suas ações não reflete a aplicação dessa técnica.

Técnica 38 - *Give up*

Desistir da ação em curso é direito do autor. Não necessariamente significa desistir do direito material. Enquanto não houver a prescrição, uma nova ação poderia ser proposta futuramente.

A saída pela desistência é uma técnica útil, quando o autor percebe que o andamento do processo poderá causar mais danos do que o direito material pretendido.

Desistir pode ser um ato pontual, estrategicamente usado não só em benefício do autor, mas também quando se observa a condição do réu, sua vulnerabilidade momentânea e decide-se não intensificar suas dificuldades, naquele determinado momento.

A desistência da ação poderia vir somada com a técnica do perdão, quando o autor, além de abrir mão da ação, também abre mão do direito material.

Em situações que envolvam questões íntimas e emocionais, além das questões patrimoniais, desistir pode ser emocionalmente mais difícil. Porém, uma vez feita

essa opção, pode-se chegar a um estado de pacificação íntima pelo desapego do conflito.

Isso ocorre porque se abre mão daquela mágoa vinculada e agora intensificada pelo processo em curso. Com a desistência, deixa-se a vida fluir novamente e parte-se para seguir o caminho, rompendo o conflito estagnante.

Nesse sentido, há que se entender que desistir ou perdoar não é perder. Desistir pode ser um ato humano libertário. Libertário no sentido de se abrir mão de algo que não vale a pena ser vivido, com foco em seguir em frente, para as coisas que valem a pena serem vividas.

Quem perdeu foi quem ficou do outro lado, ao qual fica o estigma de responsável pelo conflito havido. São as chamadas “vitórias de pirro”, quando o que se ganha e o preço existencial que se paga ao ganhar, não vão além de mero materialismo irrisório no tempo.

Saber entender essas ocorrências existenciais, reformular seus pensamentos e libertar-se na hora certa, pode ser essencial à qualidade de vida.

Técnica 39 - Aceitação

"Ao vencedor as batatas", como disse Machado de Assis. Trata-se de técnica cognitiva essencial a acelerar a resolução do conflito, que está ao alcance do réu e pode ser utilizada a qualquer momento do curso de uma ação.

Pagar o que se deve, quando justo e acordada aquela obrigação, é princípio civilizatório de operabilidade e eticidade das relações contratuais humanas.

Nem mais, nem menos, o cumprimento de um justo contrato envolve o correto funcionamento da sociedade e contribui para circulação de riquezas a produção de renda para todos.

Se esse ciclo de contratações e pagamentos é rompido, o funcionamento econômico de toda a sociedade é prejudicado. Daí a importância de sua manutenção e fiel cumprimento para toda a sociedade.

Uma vez verificado que o autor tem direitos que não foram realmente adimplidos, o melhor a fazer é buscar o acordo e aceitar a necessidade de pagar o devido.

Aceitar a demanda do autor não é fazer uma concessão, é atender ao correto, se aquilo tem fundamento ético e jurídico de ser. Isso significa assumir sua responsabilidade e honrar com as obrigações havidas e por você criadas.

Assumir a responsabilidade, e não pagar, conduz à frase popular: "Devo, não nego, pago quando puder." Trata-se de uma conduta mental errônea de aceitação.

Pode até ser movida por uma situação momentânea de falta de recursos, mas que deve se reverter na proposta de um acordo para se pagar em tempo futuro, hábil a recobrar as condições de solvência.

Aceitar as responsabilidades e honrá-las é essencial para a formação do caráter e serve de indício do nível de ética e maturidade individual.

Quem não aceita as próprias responsabilidades, em geral tende a projetar a culpa por sua omissão nos outros ou em alguma causa externa. Isso pode ser uma justificativa plausível momentânea, mas não exime o devedor de se comprometer em acordo ao pagamento diferido no tempo.

Técnica 40 - Não julgamento

A técnica do não julgamento tem relação com a técnica da rotulagem. Pela rotulagem, um conflito se inicia somente após se estabelecer um rótulo negativo **sobre a pessoa** do outro. Na técnica do não julgamento, evita-se **sobre a ação** do outro, sobre como deveria ter sido realizado um determinado ato e não foi.

Salvo questões de ordem pública imperativa, cada um pode fazer o que quiser, da maneira que bem entender, sem que isso implique em desvalia do ato por quem quer que seja.

Analisar uma ação lícita e permitida do outro, sob o ponto de vista moral, pode levar a um julgamento das condutas, a partir de valores seus que não obrigatoriamente são do outro.

Deve-se evitar isso, pois há um caminho para a instalação de conflitos nessa forma de avaliar a forma de agir dos outros.

Quando se arroga (daí a palavra arrogância) na vida cotidiana fazer algo melhor, gera-se uma desvalia

das outras ações possíveis. Tais manifestações vêm carregadas de ironia e mensagens de desprezo, somadas à necessidade de autopromoção de superioridade.

Isso geralmente é utilizado por pessoas inseguras, de ego frágil e infantilizado ou em competição por afirmação profissional.

Se existem meios diferentes de se fazer algo e todos eles são aceitos na técnica, objeções e considerações serão apenas aceitas no campo da análise das vantagens e desvantagens de algo.

O que você pode fazer, da maneira objetiva, é avaliar, sopesar prós e contras, e se decidir pelo melhor para si.

Mas quando for fazer isso, o faça sem reduzir quem faz o mesmo por caminhos diferentes. Trata-se de opções de vida ou por habilidades técnicas conforme cada experiência e capacidades pessoais.

Técnica 41 - Empatia

A grande profilaxia dos conflitos está em entender o outro, compreender o porquê de agir daquela forma. Há que se estabelecer empatia, colocar-se no seu lugar, ver como seria com você, naquela situação. Tais atos fazem a prevenção das posturas monárquicas de superioridade.

Empatia ajuda a romper as rotulagens negativas e a não estabelecer julgamentos sobre condutas alheias. Ver as dificuldades inerentes a aquele determinado comportamento ou jeito de ser e, porventura, o que a pessoa passa ou passou para estar naquela situação, sem se colocar numa situação de superioridade.

O segundo passo da empatia é observar os traços fortes daquela pessoa, seus pontos positivos, aspectos de destaque em sua personalidade. Há uma superação do processo mental conflitivo individual quando qualidades passam a ser verificadas no outro, no lugar de defeitos.

O terceiro passo é exteriorizar, verbalizar as qualidades ao outro, para que a comunicação seja restabelecida e as barreiras desfeitas aos poucos.

Caso ainda não seja possível tal comunicação, mentalizar as qualidades do outro pode ser um primeiro passo de reaproximação, que irá ocorrendo aos poucos.

Caso o outro é quem esteja vincado ao processo de rotulagem negativa, há algumas saídas possível.

Posicionar-se, deixar claro que aquela rotulagem lhe causa mal e que não concorda que as coisas sigam por esse caminho relacional.

A outra saída possível, caso não dê certo a primeira, será se afastar de maneira defensiva, mas mantendo a rotulagem positiva. Por vezes, é o que se há a fazer. Você não pode mudar a ninguém, mas tem toda a condição de melhorar a si mesmo e acessar assim, melhores pessoas com quem conviver.

Técnica 42 - Teste de Realidade

Na Psicanálise de Melanie Klein, o teste de realidade foi um instrumento criado para se avaliar o alcance entre o real e a fantasia, naquilo que é dito pelo paciente, mas deve ser auferido se ocorre de fato.

Isso é essencial porque a memória de longa duração muitas vezes trai o indivíduo, ao acrescentar dados coerentes a sua versão dos fatos. Trata-se de um mecanismo mental de adaptação ao estresse do conflito.

No teste de realidade envolvendo controvérsias, não se trata somente da juntada de provas aos autos, mas sim, da busca do cerne real do conflito. Isso se faz ao identificar o que é coerente no discurso de ambas as partes.

Será considerado consenso de realidade aquilo que for confirmado por ambas as partes. O que não for confirmado, deverá então ser confrontado com as provas apresentadas para se chegar a algum indício de realidade.

A partir daí, no que ainda persistir dúvida, um perito poderá ir até o local da ocorrência, da obra, do problema havido e examinar os fatos *in loco*.

Feito isso, será feito o confronto do consenso com as provas, um diálogo até que se chegue a um entendimento ampliado e aceito perante ambas as partes, daquilo que poderá ser considerada realidade no conflito.

Sobre o que for aceito enquanto realidade por ambos, será mediada uma solução conforme os dados fáticos e possibilidades jurídicas envolvendo a causa.

Sobre aquilo que ainda não for aceito, deverá ser recomendada uma revisão pessoal sobre o porquê daquelas objeções e seus fundamentos objetivos.

Um tempo é essencial para as partes reavaliem essas intercorrências e a mediação possa ser reiniciada, com o teste de realidade sendo utilizado a favor do acordo em curso.

Técnica 43 – O Reconhecimento da SIBIA

SIBIA é a neurose do conflito (conflitose), a denominada "Síndrome de Bloqueio da Intercomunicação Adquirida".

O conflito, enquanto patologia social que envolve duas partes, deve ser tratado pela mediação. Se há heteroconflito emocional instalado, há patologia social.

O conflito é um estigma social. Enquanto sintoma aparente da SIBIA, precisa ser resolvido para ser eliminado, pois tal patologia social é impactante na qualidade de vida individual e da coletividade.

De origens multifatoriais, as causas dessa síndrome vão desde dificuldades financeiras, problemas de saúde mental (até psicopatia).

A técnica consiste no esclarecimento das partes sobre a existência dessa síndrome entre elas. Se as partes entenderem e conseguirem tirar o foco nas posições assumidas, no entendimento de que há uma neurose instalada e que deve ser tratada, a mediação passa a ser o procedimento terapêutico e o acordo a cura.

Logo de início, as partes devem entender a existência dessa síndrome neurotizante. Assim, ganham condições para se quebrar as resistências mentais nas posições, que são as decorrências sintomática do conflito formado e impedem o diálogo e a sua solução.

Uma vez que todos entendam a existência da patologia neurótica, é natural que ninguém goste de estar doente e busquem colaborar à cura do problema (acordo pacificador).

Técnica 44 - Abandono da Jurisdição

O abandono da Jurisdição significa a escolha de outros caminhos para a solução de controvérsias, fora da égide do Estado.

Libertarismo ou Libertarianismo é a corrente filosófica do pensamento que defende o máximo direito humano de decidir sobre questões personalíssimas, somente a ele são pertinentes.

Com isso, o libertarianismo defende a restrição e o afastamento do Estado daquilo que só à pessoa interessa e pertence: direitos disponíveis, direitos da personalidade, vida privada e realização existencial e econômica.

Abandonar a Jurisdição é essencial nesses casos que envolvam o indivíduo em situações existenciais e privadas que não devam ser objeto de apreciação e interferência judicial.

Abandonar a Jurisdição é escolher uma ideologia libertária do indivíduo, que assume a responsabilidade por sua vida e seus atos primordiais.

O uso de tal técnica permite também o afastamento da intromissão estatal, ao mesmo tempo em que liberta o Estado para o uso de seus recursos em áreas mais prioritárias, com educação, saúde e segurança.

Desde que haja direitos disponíveis, o indivíduo é livre para decidir sobre a oportunidade e a forma de resolvê-los.

Ter consciência das possibilidades de abandonar a jurisdição é uma forma de empoderamento e de libertação para si, em vista de um caminho mais harmônico e de controle existencial de sua vida que, em última instância, somente a você interessa, do nascer ao partir.

Técnica 45 - Antiescalada

Escalada é a intensificação do conflito, quando as partes vão colocando cada vez mais "lenha na fogueira", por retribuição, e assim, sucessivamente, vão elevando o nível de agressão ao outro.

Antiescalada é o ato de encerrar a escalada, tomando para si as rédeas do discernimento, ao paralisar a "bola de neve", gerada pelo surto emocional instalado.

A primeira das atitudes de discernimento é não revidar a qualquer ataque verbal da outra parte. Encerrar a discussão naquele nível e, se necessário, pedir um tempo para recomeçar as tratativas da mediação.

Num segundo estágio, depois de um intervalo, o indivíduo deve verbalizar a outra parte como se sentiu ofendido e que, optou por não revidar, ao pensar no melhor para a solução do problema.

Ao mediador é dado o papel central de evitar qualquer tipo de escalada, de não permitir ofensas entre as partes e de estabilizar o debate com urbanidade.

Não obstante, evitar qualquer tipo de escalada deve ser algo consciente por todos os envolvidos e, uma vez percebida este tipo de catarse, deverá ser imediatamente encerrada.

Deve seguir uma conversa franca sobre as ofensas, onde cada qual deve se manifestar sobre como se sentiu e desculpar-se mutuamente sobre o ocorrido, assumindo o compromisso de colaborar ao acordo.

Técnica 46 - Notificação Preventiva

Na técnica da notificação preventiva, o indivíduo em vista da possível jurisdicionalização de um conflito, notifica a outra parte, com vistas a evitar o aumento dos danos, dando a oportunidade para que sejam corrigidos eventuais erros.

A notificação deverá conter o ocorrido, assim como a alegação do conflito potencial, os potenciais danos e as consequências que poderão ser evitados, caso a outra parte faça os ajustes e correções exigidos.

A notificação pode ser usada tanto na esfera do direito do consumidor, assim como na esfera do direito civil, para relações privadas, em vista de direitos disponíveis.

Ela poderá ser realizada por meio de carta com aviso de recebimento, assim como por e-mail, diretamente entre as partes.

Em caso de necessidade de maior formalização, a notificação extrajudicial poderá ser realizada por meio do tabelionato de Títulos e Documentos.

Técnica 47 - Deixar Partir

Técnica específica para conflitos com efeitos afetivos, quando há situações em que não há mais condições de convivência saudável entre as partes.

Trata-se daquele momento em que, apesar dos sentimentos havidos, o melhor é deixar partir. É uma decisão difícil, mas pode ser necessária em casos severos, para se evitar maiores danos.

Deixar partir, por vezes, é o melhor para todos, a saída justa a ser colocada em prática, para que as coisas melhorem e que ambos possam restabelecer seus caminhos da melhor maneira possível.

Enquanto decisão ultimada, deve ser tomada com o devido discernimento, após analisado todos os prós e contras, as necessidades de cada um, os ganhos secundários que os mantêm naquela relação conflitiva.

O desapego deve ser da situação e não da pessoa. Focar na situação problema e querer o melhor para a pessoa, mantendo o afeto por ela, mesmo que, à distância. Tais casos, para serem efetivados, por vezes requerem apoio terapêutico prévio e posterior ao ato.

Técnica 48 - Evocar o Discernimento

A evocação do discernimento deve ser feita no início da audiência de mediação ou a qualquer momento de sua duração, quando as coisas penderem ao desentendimento.

Evocar o discernimento, no início da audiência, requer conclamar as partes à obtenção de um acordo, para a solução do conflito, da melhor maneira possível.

Evocar o discernimento durante a audiência se faz esclarecendo as partes sobre formas incorretas de se comunicar, agressões desnecessárias e desfoques da busca central pela solução do problema.

Evocar o discernimento na suspensão da audiência se faz sugerindo que as partes repensem a existência da lide e busquem racionalizar propostas para a solução da controvérsia no próximo encontro.

A palavra "discernimento" é um forte mantra à racionalização humana e deve ser usada continuamente, pois incentiva o racional, o equilíbrio, a ponderação e a busca por soluções mais equânimes.

Técnica 49 - Parecer do Sábio

A história da humanidade é permeada pela presença arquetípica de pessoas de notável experiência e conhecimento que, em determinados grupos sociais, representavam a última palavra na solução de conflitos naquela comunidade.

Essa imagem dos sábios começou com o povo Celta, muito antes da era cristã. Nas comunidades célticas, havia um grupo de pessoas chamadas de druidas. Eles eram os sábios, que passaram a vida toda em preparação para atuar na resolução dos conflitos e na gestão cultural, intelectual e espiritual da comunidade.

A imagem arquetípica dos druidas até hoje está presente na figura de líderes sociais, guias, pessoas de alta respeitabilidade, tidos enquanto reservas morais, com ascendência pacificadora sobre os demais membros da comunidade.

Mesmo fora dos grupos e das comunidades, sábios em várias áreas podem ser convidados para emitir um

parecer sobre determinado conflito e, assim, contribuir para a sua solução pacificadora.

O parecer emitido pode ser vinculativo, no caso de uma arbitragem, por exemplo, ou também meramente opinativo, contribuindo ao livre convencimento das partes e esclarecimento sobre suas prerrogativas e exigências.

O sábio poderá também atuar enquanto mediador, estimulando a conversa pacificadora entre as partes.

Essa técnica do líder pacificador implica na releitura dos arquétipos das lideranças antigas e seu legítimo papel no seio da comunidade.

Em países do Oriente e até em tribos de qualquer parte do mundo, a figura do líder comunitário, dotado de funções pacificadoras ainda é regra em muitos locais.

No Brasil, remontam exemplos dos "juízes de paz", pessoas de alto respeito social que, no passado, tinham por função não só realizar casamentos, mas também mediar conflitos no seio da comunidade.

Padres, Pastores, Decanos, Ex-chefes e outras pessoas de ascensão social também fazem esse papel de resolver conflitos, dentro dos seus âmbitos comunitários afeitos.

Nesse sentido, a técnica do líder pacificador pode ser utilizada, quando as partes optam por expor sua controvérsia a um líder pacificador perante o qual tenham afinidade e respeito.

Foi assim em muito, o que se pode observar no exemplo da vida e obra do Prof. Waldo Vieira, a quem essa obra é dedicada.

Sua formação e dedicação aos estudos em muito o assemelhava a esse arquétipo dos antigos druidas celtas. Sua atuação pacificadora, várias vezes se fez presente e atingiu a grupos de pessoas em grande quantidade.

Uma de suas grandes obras, “Homo Sapiens Pacificus”, diz respeito a essa busca por pacificação.

Técnica 50 - Cosmoética

Cosmoética é a Ética das Éticas, a filosofia que estuda e aplica as regras da ética de maneira integrada, multifatorial, multidimensional e consciencial. Atuar dentro de um paradigma cosmoético exige que o mediador e as partes optem em buscar o melhor para todos na solução de uma determinada controvérsia.

Uma vez que o mediador opte pela Cosmoética em sua atuação, além da neutralidade habitual da atividade, ele também deverá focar-se em apoiar as soluções cosmoéticas e deverá deixar claro às partes essa meta.

Se somente uma das partes optar pela Cosmoética, ela deverá atuar em prol de ambas as partes. Fazer uma análise sobre o porquê de sua presença naquele determinado conflito e, a partir daí, começar a atuar em prol da solução da controvérsia, da maneira mais sustentável possível.

Se todos optarem pela Cosmoética, há que se estabelecer um jogo aberto e claro, onde todas as premissas devem ser coladas à mesa, para que a

controvérsia possa ser resolvida abertamente entre todos os envolvidos, sem qualquer viés oculto.

A saída pela Cosmoética ainda é um desafio nos dias atuais, mas a tentativa de seu uso, dirigido para melhores soluções às controvérsias, deve ser estimulada e ampliada pelo discernimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse livro levou mais de 15 anos para ser concluído. Ele é fruto da experiência acumulada na conciliação de conflitos, perante os Juizados Especiais Cíveis, além do trabalho com a docência do Direito.

Talvez existam milhares de outras técnicas para se mediar um conflito, buscando e propondo soluções eficazes e sustentáveis de pacificação social.

Essas outras possibilidades ficarão para as próximas obras, talvez em um outro livro com mais técnicas no futuro.

De qualquer maneira, essa é uma introdução válida a todos os profissionais, partes ou interessados, na busca por técnicas disponíveis a solução de controvérsias.

Como todo o conflito é um abalo na sustentabilidade existencial do indivíduo e da coletividade, o ideal é a busca de sua solução visando o retorno à homeostase pacificadora das relações existenciais.

Enquanto patologia individual e social, o conflito pode e deve ser tratado por meio da mediação, independente do caso estar ajuizado ou não.

Sempre há uma melhor saída pelo diálogo e a busca de um equilíbrio vindouro, quando a parte ou as partes desejarem resolver as pendências ocorridas.

Isso é demonstração de maturidade sustentável, a qual poderá ser aplicada de maneira multidimensional em todos os aspectos das realizações humanas.

Dentro da ideia de um pacto pela sustentabilidade, cabe a todos a busca pela pacificidade diária, tolhendo comportamentos conflitivos e, adotando e seu lugar, posturas harmonizantes e conciliatórias.

Pacifismo e anticonflitividade são deveres humanos a serem construídos diariamente a cada conduta e opção.

Sempre é tempo de consertar os erros do passado. Querer o melhor até mesmo perante aqueles com os quais ainda não é possível conviver plenamente.

Escolher esse caminho de busca da pacificação, a cada pequeno passo, é ato de alta sabedoria adquirida, de Cosmoética e de liberdade.

São graus de sustentabilidade existencial a serem conquistados a cada passo, no crescendo evolutivo individual que acaba por interferir na melhoria do conjunto da coletividade.

De nossa parte, em face dessa temática desafiadora, mas em prol de um planeta sustentável no longo prazo, desejamos a todos:

“O MELHOR DE TUDO, O MELHOR PARA TODOS”

POSFÁCIL

Mediação para a Paz: juristas na era MEDIALÓGICA¹

A mediação acompanha a prática jurídica há tempos na história da Humanidade, não se tratando de novidade a sua realização para a solução de controvérsias.

A concepção da mediação teria sido originada com Confúcio, na China, quatro séculos antes do início do calendário cristão, como meio mais adequado para a solução dos conflitos. No mundo ocidental, sua concepção pode ser verificada a partir da conciliação cristã, com repercussões desde o Direito Romano.

Sua primeira manifestação no Brasil decorreu das Ordenações Filipinas, posteriormente regulamentada nacionalmente na Carta Constitucional do Império, de 1824, a reconhecer a atuação conciliatória do Juiz de Paz.

¹ Texto adaptado do artigo publicado no jornal "O Estado do Paraná", Curitiba - Paraná, p. 11-19, jun. 2005.

No Brasil contemporâneo, sua importância foi reconhecida inicialmente na reforma do Código de Processo Civil de 1994 (audiências de conciliação prévia) e igualmente na Lei 9.099/95, dos Juizados Especiais.

Atualmente, a presença da mediação no novo Código de Processo Civil (Lei 13.015/2015) é marcante, ao dizer, dentre suas normas fundamentais, em seu artigo 1.º, que a mediação deverá ser estimulada por todos os operadores do direito, incluindo advogados, defensores públicos, juízes, promotores, mesmo que o processo judicial já esteja em curso.

Indo mais além, seu artigo 165, a Lei 13.105/2015 assim estabelece:

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos **casos em que houver vínculo anterior entre as partes**, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (grifo nosso)

Na União Europeia, seu maior destaque está na tratativa de uma Diretiva Comunitária a respeito da

Mediação de Conflitos, cujos prévios efeitos em Portugal resultaram na criação dos “Julgados de Paz”.

Inspirados em parte nos Juizados Especiais do Brasil, os “Julgados de Paz” de Portugal, criados pela Lei portuguesa n.78/2001, têm como diferencial seu direcionamento e incentivo ao processo da mediação dos conflitos. Com a designação de jurisdição de “**paz**”, essa lei reserva como princípio geral dos Julgados, a busca pela “justa composição dos litígios por acordo das partes”.

Na Espanha, principalmente ao se tratar dos casos de conflitos familiares, a mediação avança suas possibilidades, existindo atualmente em vigor, na província da Catalunha, a Lei 1/2001, exatamente mediação familiar, em convergência com o Código de Família Catalão (Lei 9/1998).

Enquanto isso, na França, Jean-François Six, em sua obra Dinâmica da Mediação (Del Rey, 2001, p.11), declara que a década de 90 representou a “década da mediação”, caracterizada pelo valor que o termo mediação ganhou em todas as áreas e direções.

Destacado o espaço da mediação na atualidade jurídica, um segundo passo está em verificar a

importância da mediação, nas políticas sociais de saúde pública. Inicialmente adverso à seara dos juristas, o tema ganha importância ao se vislumbrar que, por vezes, o conflito intersubjetivo pressupõe a ocorrência de patologia existencial, de fundo psicológico, econômico e sociológico.

Em face disso, dependendo do nível de realidade em que esses interesses forem compostos, vislumbra-se na mediação a resolução do conflito como terapêutica pacificadora.

Segundo José Alcebíades de Oliveira Júnior, em sua obra *Teoria Jurídica e Novos Direitos* (Lúmen Júris, 2000, p.165), isso ocorre porque, “de imediato, enquanto o direito tradicional moderno tem por finalidade dar uma solução jurídica – legal – a um conflito, sem nenhuma responsabilidade com a sua extinção, a mediação – num plano sociopsicológico para além do legal – renasce com essa pretensão.”

Tecnicamente, a terapêutica da mediação está na busca dos interesses ao fundo do conflito, os quais ficam encobertos pelo teatro dos antagonismos, agressões e materialismo em disputa. Isso é possível pelo estudo no

âmbito da realidade intersubjetiva, dentro do contexto terapêutico acerca dos desequilíbrios pessoais, em razão dos quais resultou aquele litígio.

Para tanto, conhecimentos como da Antropologia, Pedagogia, Psicologia e Sociologia apresentam-se como fontes complementares de investigação. Nessas áreas, o mediador pode encontrar subsídios à sua atuação transdisciplinar para a paz.

Isso implica na propositura de novas formas de capacitação do jurista, com um fim específico: ser um solucionador eficaz de conflitos, enquanto assistente da paz intersubjetiva e social.

Em termos de sustentabilidade, a ideologia pacificadora dos conflitos refletirá a inclusão do princípio constitucional da “sadia qualidade de vida”, na seara da mediação de conflitos.

Como disse o ex-presidente de Portugal, Jorge Sampaio, em discurso sobre o Direito e a Justiça, no seminário sobre “Perspectivas do Direito no Início do Século XXI”, realizado em 1999, na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, “seguramente, não há, na sociedade pluralista e aberta em que vivemos, soluções

‘duras’, grandiosas e definitivas para os grandes problemas do nosso tempo”, tendo-se a certeza: o futuro volta-se à “cultura da cooperação”.

BIBLIOGRAFIA

ARBINGER INSTITUTE BRASIL. **Resolvendo conflitos**. Rio de Janeiro: Sextante, 2009.

ARECHAGA, Patricia; BRANDONI, Florencia; FINKLSTEIN, Andrea. **Acela de la clínica de mediación: relato de casos**. Buenos Aires: Librería Histórica, 2004.

BANDIERI, Luiz Maria. **La mediación tópica**. Buenos Aires: Universitas, 2007.

CALCATERRA, Rubén A. **Mediación estratégica**. Barcelona: Gedisa, 2002.

DEL NERO, Sonia. **Conflitos intrapsíquicos**. São Paulo: Vetor, 2003.

ENTELMAN, Remo F. **Teoria de conflicto: hacia un nuevo paradigma**. Barcelona: Gedisa, 2002.

KLEIN, Melanie; RIVIERE, Joan. **Amor, ódio e reparação**. 2.^a ed. São Paulo: EDUSP, 1975.

HAYNES, John M.; MARODIN, Marilene. **Fundamentos de mediação familiar**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

HORNEY, Karen. **Nossos conflitos interiores**. São Paulo: Difel, 1984.

MALARET, Juan. **Manual de negociación y mediación:** negociaciones empresariales eficaces para juristas y directivos. 2.ª ed. Madrid: Colex, 2011.

OLIVEIRA Júnior, José Alcebíades de. **Teoria jurídica e novos direitos.** São Paulo: Lúmen Juris, 2000.

SASTRE, Genoveva; MORENO, Montserrat. **Resolução de conflitos e aprendizagem emocional.** São Paulo: Moderna, 2002.

SPARVIERI, Elena. **Principios y tecnicas de mediación:** um metodo de resolucion de conflictos. Buenos Aires: Editorial Biblos, 1995.

SIX, Jean-Paul. **Dinâmica da mediação.** São Paulo: Del Rey, 2001.

VIEIRA, Waldo. **Homo sapiens pacificus.** Foz do Iguaçu: Editares, 2007.