

## MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E SEU OBJETIVO DE HUMANIZAÇÃO DA JUSTIÇA E PACIFICAÇÃO SOCIAL

### EXTRAJUDICIAL MEANS OF CONFLICT SOLUTION AND ITS OBJECTIVE TO HUMANIZE JUSTICE AND SOCIAL PACIFICATION

Wesley Roberto Mariano da Silva<sup>1</sup>

**RESUMO:** A atual sociedade pós-moderna é marcada pelo ímpeto ao litígio, ou seja, os sujeitos sociais trazem, como herança de um período anterior, o sentimento de estar sempre em disputa, sendo, por isso, tendentes ao conflito. O Estado tem permitido o nascimento dos meios extrajudiciais de solução de conflitos, por força de lei, cujo intuito é permitir que as partes se comuniquem e tenham maior gerência sobre seu conflito. O objetivo de se utilizar os meios extrajudiciais de solução de conflito é humanizar a justiça, fazendo com que as partes deixem de ser vítimas e lancem mão dos sistemas de autocomposição ou heterocomposição.

**Palavras-chave:** Arbitragem; Conciliação; Negociação; Mediação; Estado.

**ABSTRACT:** The current postmodern society is marked by the impetus for litigation, that is, the social subjects bring, as an inheritance from a previous period, the feeling of being always in dispute, being, therefore, prone to conflict. The State has allowed the birth of extrajudicial means of conflict resolution, by force of law, whose aim is to allow the parties to communicate and have more management over their conflict. The purpose of using extrajudicial means of conflict resolution is to humanize justice, causing the parties to stop being victims and to use self-composition or heterocomposition systems.

**Keywords:** Arbitration; Conciliation; Negotiation; Mediation; State.

---

<sup>1</sup> Mariano Silva, Wesley Roberto; Doutorando em Ciências Jurídicas pela Universidad do Museo Social Argentino – UMSA; Especialista em Direito Processual Civil e Direito Processual Penal, pela Universidade de Rio Verde-GO; Especialista em Direito Público pela Escola Brasileira de Direito - EBRADI; Graduado em Direito e Teologia; Analista Judiciário – Assessor Técnico de Desembargador no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás; <http://lattes.cnpq.br/3149029020427436>; wesleyjurista@hotmail.com; Investigador en formación pela Universidad del Museo Social Argentino (UMSA), Dpto. de Posgrado e Investigación, Doctorado en Ciencias Jurídicas. Trabajo realizado en el marco del proyecto de investigación de la Universidad del Museo Social Argentino, titulado: Arbitraje comercial: alcance de la autonomía de la voluntad en la interreclación del procedimiento arbitral con el procedimiento estatal, dirigido por la Dra. Graciela Karina Torales.

## **1 INTRODUÇÃO**

O presente estudo se dedica a expor o conceito de conflitologia, enquanto estudo do conflito. Nessa análise, serão abordadas as justificativas de tal estudo, seus objetivos mais marcantes, a fim de verificar se a lentidão na tramitação dos processos judiciais viola o princípio da razoável duração do processo e faz com que os sujeitos da relação conflituosa se desfaçam do objeto litigioso, sem ter uma resposta judiciária adequada.

Empós, pontua-se acerca da aplicação da conflitologia na compreensão detalhada da amplitude das resoluções do conflito. Nesse passo, observa-se que aquele que se dispõe a trabalhar com a conflitologia deve ter a capacidade de entender a alma humana, a paixão do ser humano e como se iniciam os conflitos no contexto social em que este está inserido (coletividade).

Na sequência, observa-se que o Estado tem permitido o nascimento dos meios alternativos de solução de conflitos, por força de lei, cujo intuito é permitir que as partes se comuniquem e tenham maior gerência sobre seu conflito. Entretanto, pondera-se que a expressão “alternativo” era pejorativa, razão pela qual a denominação foi alterada para “Meios Extrajudiciais de Solução de Conflitos” deixando evidente que tal disciplina trata dos meios não judiciais que podem dirimir um conflito. Assim, passa-se ao estudo dos meios extrajudiciais para solução de conflitos (MESOC) mais utilizados, que são a arbitragem, a conciliação, a negociação e a mediação.

Nesse cenário, apresenta-se o histórico da arbitragem, seus conceitos e características, bem como a eficácia da decisão arbitral. Em seguida, serão aventados os conceitos e características da conciliação, delimitando-se a atuação do conciliador e apresentado as técnicas que este poderá lançar mão para alcançar o fim pretendido, qual seja, a composição dos envolvidos. A negociação será tratada logo após, apresentando-se seu conceito e características, bem como a forma de atuação do negociador. Outrossim, a mediação será abordada com seu conceito e objeto, apresentando, ainda, seus objetivos e princípios norteadores. Por fim, será apresentada a diferença entre os tipos de mediação e seus modelos.

Ao arremate, discutir-se-á acerca da capacidade de o Estado solucionar todos os conflitos ou, ainda, se os indivíduos do Estado continuam crendo nele, bem como sobre a possibilidade dos meios extrajudiciais de solução de conflitos contribuírem, consideravelmente, para uma entrega eficiente da justiça almejada pelos conflitantes.

## **2. CONFLITOLOGIA: A CIÊNCIA APLICADA À RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

Com o intuito de harmonizar as pretensões individuais e promover o bem-estar social, o Estado possui uma função pacificadora, que é exercida por meio da atividade jurisdicional. No entanto, diante da evidente natureza conflitiva do ser humano, tal atividade pode ser executada em colaboração com os meios extrajudiciais para solução dos conflitos, cuja abordagem parte da conflitologia.

### **2.1. Conceito**

Pode-se afirmar que o conflito surge quando não há comunicação entre os envolvidos. Nesse sentido, a conflitologia se trata do processo de justaposição dos termos “conflito” e “logia”, tratando-se, assim, do estudo do conflito.

Nesse enredo, observa-se que o objeto dessa ciência não é simplesmente entender o conflito, mas também, buscar formas para solucioná-lo. Desse modo, pode-se conceituar tal estudo como o compêndio de conhecimentos e de técnicas para atender aos conflitos e para procurar sua solução pacífica e positiva (GUILHERME, 2018).

O objetivo dessa ciência é que os indivíduos consigam resolver seus conflitos sem que haja uma decisão estatal coercitiva, mas da forma mais pacífica possível através da comunicação. Isso porque ela busca entender o conflito e resolvê-lo. Ademais, uma característica importante sua é realizar a cristalização de correntes, métodos e conhecimentos diversos sobre as crises, os conflitos e as diversas maneiras de intervir sem violência e sem imposição alguma, podendo ser aplicada e adaptada aos mais diversos contextos, como educação, direito, saúde, organizações, diplomacia e outros.

Desse modo, é possível afirmar que a principal característica do estudo do conflito é a interdisciplinaridade, pois o operador do direito deve analisar a questão conflituosa sob o prisma de várias ciências concomitantemente, podendo tal estudo ser utilizado em diversas áreas além do universo jurídico como na educação, diplomacia, saúde, entre outras.

## 2.2. Justificativa

Cediço que a atual sociedade pós-moderna é marcada pelo ímpeto ao litígio, ou seja, os sujeitos sociais trazem, como herança de um período anterior, o sentimento de estar sempre em disputa, sendo, por isso, tendentes ao conflito.

Nesse ponto, percebe-se a relevância da conflitologia, pois os conflitos trazem desgastes emocionais, psicológicos, econômicos, etc., bem como demandam tempo dos envolvidos. Com efeito, esses desgastes são incabíveis nos dias atuais, porque no ordenamento jurídico é garantido o acesso à Justiça a todos os indivíduos, mas, por outro lado, há excessiva onerosidade quando da distribuição da demanda.

Ademais, a lentidão na tramitação dos processos judiciais faz com que os sujeitos da relação conflituosa se desfazem do objeto litigioso, sem ter uma resposta judiciária, infringindo, portanto, o princípio da razoável duração do processo.

A toda evidência, torna-se essencial debater e estudar os caminhos que tendam a diminuir os conflitos, pois esse é um meio de reduzir os problemas de morosidade e onerosidade do Judiciário. Mormente, é imperativo a construção de uma estrutura social em que as pessoas não se façam de vítimas, mas tenham a capacidade de admitir seus erros e queiram consertá-los através da comunicação e não demandando a Justiça para questões as quais são pertinentes ao íntimo do indivíduo (GUILHERME, 2018).

## 2.3. Objetivos

Um dos objetivos da conflitologia é a discussão da natureza dos conflitos. Clarividente que uma crise econômica pode causar conflitos de ordem trabalhista, por exemplo, pois um sujeito que não consegue uma posição no mercado de trabalho pode encontrar na propositura de uma ação um meio de obter algum valor para sua subsistência.

Outro objetivo dessa ciência é a aquisição de competências para capacitar e planejar ações de intervenções pacíficas, tanto para prevenir quanto para se utilizar de técnicas durante o conflito para sua melhor resolução. Como exemplo, pode-se citar a atuação dos empregados de uma empresa de telefonia que presta devidamente seus serviços, com bom nível de

informação e esclarecimento, podendo evitar a ocorrência de um conflito e, até mesmo, o ajuizamento de uma ação judicial.

Podemos observar ainda, como objetivo dessa ciência, a busca pela compreensão do ambiente em que os litigantes estão inseridos e a aproximação deles para o melhor entendimento de certas convicções e posições que assumem no dia-a-dia. (GUILHERME, 2018). Nesse ponto, é importante que tal aproximação seja realizada sem qualquer juízo de valor.

Enfim, frisa-se que a melhora da comunicação entre as partes é uma das finalidades da ciência em estudo, bem como a apresentação de propostas que afastem a tensão e a violência entre os sujeitos.

## **2.4. Aplicação**

A conflitologia é aplicada na compreensão detalhada da amplitude das resoluções do conflito. Aquele que se dispõe a trabalhar com essa ciência deve ter a capacidade de entender a alma humana, a paixão do ser humano e como se iniciam os conflitos no contexto social em que este está inserido (coletividade).

Tal capacidade profissional decorre da sensibilidade de o agente compreender como os conflitos se iniciam dentro de um contexto social, econômico, profissional etc., bem como o comportamento dos indivíduos que nele estão inseridos.

Corolário da interdisciplinaridade, infere-se o estímulo que deve existir na participação de profissionais das mais diversas áreas do conhecimento para melhor abordar o tema do atrito. Nesse sentido, um operador do direito por si só não conseguirá resolver uma lide, sendo preciso a participação de outro profissional de outras áreas do direito, ou seja, sociólogos, antropólogos, economistas, psicólogos entre outros, com o intuito de moldar e estruturar a situação objetivando solucionar o conflito.

Igualmente se mostra indispensável que o sujeito, atuante no estudo do conflito, apresente o conhecimento dos institutos presentes no Meios Extrajudiciais de Solução de Conflitos, ou seja, é essencial que o profissional que exercita sua atividade deve saber o momento de se valer da conciliação, mediação ou da arbitragem, além, é claro, de estimular o

uso da negociação, que sequer necessita de um terceiro, mas sim, da conversa entre os próprios sujeitos conflitantes.

Não se pode olvidar que essa é uma área em que o operador do direito tenta solucionar um conflito pelo meio adequado. Para tal desiderato, será necessário se valer da interdisciplinaridade ou multidisciplinaridade, ou seja, utilizar outras ciências como a sociológica, psicológica, antropológica etc. para dirimir um conflito com a finalidade de tornar a sociedade mais justa e pacífica (GUILHERME, 2018).

## **2.5 Conflito**

A vida em sociedade pressupõe a convivência de seus indivíduos, da qual se originam os conflitos, ou seja, o conflito nasce quando existe concorrência entre os indivíduos e a consequente quebra da comunicação.

Pode-se afirmar que, em um primeiro momento da vida social, os conflitos entre particulares eram solucionados por sua própria força, haja vista que o Estado somente interferia se a questão estivesse vinculada à religião.

Em seguida, os costumes foram sedimentando e, tratando-se de fonte do direito, estabeleceram as primeiras regras para se diferenciar a violência legítima e ilegítima, surgindo assim as regras sociais.

Com a evolução da sociedade, surge o arbitramento facultativo, o que significa que a vítima começa a se valer de indenização contra o ofensor, ao invés de usar a própria força. Neste contexto, as partes podiam, inclusive, usar um terceiro para fixar a reparação.

Em seguida, surge o arbitramento obrigatório, pois a opção facultativa não oferecia a resposta desejada e as partes se valiam da violência. Desse modo, o Estado tornou obrigatória a escolha de terceiro para resolver os conflitos que lhe são submetidos, além de impor a aceitação daquilo que foi por ele decidido.

Nesse momento, o conflito teve o afastamento da justiça privada e a ascensão da presença exclusiva do Estado na resolução dos conflitos, podendo utilizar a força para impor sua decisão.

Em suma, historicamente, há uma separação da questão dos conflitos sociais em 4 etapas. Na primeira os conflitos eram resolvidos por meio da força e com a intervenção do Estado atrelada às questões religiosas. Já a segunda etapa houve o arbitramento facultativo e a terceira com o arbitramento obrigatório. Na última (quarta etapa), houve o afastamento da justiça privada e a presença exclusiva do Estado na resolução dos litígios, ou seja, a evolução apresentou primeiro o uso da força entre os particulares, depois o arbitramento – facultativo e obrigatório -, e, por último, Estado resolvendo os conflitos (GUILHERME, 2018).

Contudo, nos dias atuais, o Estado tem permitido o nascimento dos meios extrajudiciais de solução de conflitos, por força de lei, cujo intuito é permitir que as partes se comuniquem e tenham maior gerência sobre seu conflito. A toda evidência, o objetivo de se utilizar os meios extrajudiciais de solução de conflito é humanizar a justiça, fazendo com que as partes deixem de ser vítimas.

Como se vê na atualidade, o Estado tem se utilizado destes meios, visto que não consegue solucionar todos os conflitos, ante a morosidade da Justiça.

## **2.6 Meios alternativos de solução de conflitos e sua nova nomenclatura para meios extrajudiciais de solução de conflitos**

Imperioso pontuar que, durante muito tempo, a terminologia “Meios Alternativos de Solução de Conflitos” foi utilizada pela doutrina como o tema que cuidaria das negociações, conciliações, mediações e arbitragens.

Empós, veio o entendimento de que tal expressão “alternativo” era pejorativa. Desse modo, a denominação foi alterada para “Meios Extrajudiciais de Solução de Conflitos” deixando evidente que tal disciplina trata dos meios não judiciais que podem dirimir um conflito.

Apresentado tal ponto, cumpre esclarecer que, como se sabe, a prestação de serviços jurisdicionais é demasiadamente morosa além de trazer onerosidade ao Estado.

Assim, com a finalidade de abrandar esses dois aspectos foi realizada a reforma na Lei de Arbitragem (Lei 9.307/96), com inclusão no ordenamento pátrio da Lei de Mediação, bem como a alteração do Código de Processo Civil (2015). Outro objetivo dessas alterações é estimular a comunicação entre as partes.

Isso porque é preciso que os indivíduos, de um modo geral, saibam resolver suas questões sem haver a necessidade de o Estado impor uma decisão que pode ser danosa a uma das partes.

### **3 TIPOS DE MEIOS EXTRAJUDICIAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO**

Os meios extrajudiciais para solução de conflitos (MESOC), abordados por meio deste estudo científico, são: arbitragem; conciliação; negociação e mediação, sobre os quais se passa a discorrer.

#### **3.1 Arbitragem**

A arbitragem é utilizada como um pequeno juízo, no qual as partes em conflito sobre direitos disponíveis elegem uma pessoa, física ou jurídica, para solucionar a questão controvertida, abrindo mão da prestação jurisdicional do Estado, em razão da maior celeridade e das técnicas utilizadas para a almejada pacificação, consoante se passa a demonstrar.

##### **3.1.1 Surgimento da Arbitragem**

Pode-se afirmar que a arbitragem surgiu a partir da interferência de um terceiro, alheio à disputa entre as partes, que possui a intenção de contribuir com o desfecho da controvérsia ou de dar fim ao litígio a partir de sua própria decisão. Obviamente, o árbitro deve buscar conciliar as partes e, somente se inexitosas suas tentativas, prolatar sentença.

Nesse enredo, insere-se a arbitragem como um dos Meios Extrajudiciais de Solução de Conflitos, que, juntamente da mediação e da conciliação compõem os principais expoentes para a solução de conflitos de forma não judicial.

Impende observar que a arbitragem é uma técnica importante, porque ao viver em sociedade o homem relaciona-se com diferentes pessoas e objetos e a partir da disputa por esses podem ocorrer conflitos de interesses.



Contudo, objetivando promover a dignidade humana, a prática da arbitragem tem como finalidade expandir os preceitos de divisão e solidariedade para que se alcance a tão almejada pacificação social. Sobre o assunto, vejamos:

“Sin necesidad de analizar una mayor cantidad de civilizaciones antiguas podemos reafirmar lo dicho: El Arbitraje tiene sus orígenes en la historia de la humanidad, nació como elemento de pacificación social siendo la alternativa primaria al uso de la fuerza.” (TORALES, 2015, p.167).

Com esse objetivo, foi promulgada a Lei nº 9.307/1996 (Lei da Arbitragem), após diversas discussões e forte influência de diferentes setores de interesses. Assim, consoante expressa previsão do artigo 1<sup>o</sup> desta legislação, a Arbitragem se trata de uma análise do conflito através de um terceiro particular que prolata uma sentença ao final do procedimento, ou seja, é o meio pelo qual as partes convencionam desistir de ingressar com uma demanda no Poder Judiciário e resolvem sua lide através de um terceiro.

Todavia, mesmo após a entrada em vigor da aludida norma, nota-se que houve discussão de sua constitucionalidade, a qual foi reconhecida somente após homologação de sentença estrangeira, pelo STF (SE 5206/*Leading Case*, dezembro de 2001).

A discussão da matéria foi necessária, porque os operadores do direito não viam de forma positiva a existência da justiça de caráter privado, o que não é muito diferente dos dias atuais, pois mesmo após o julgamento do referido caso e a reforma da lei em 2015, pelo Código Processual Civil (Lei nº 13.129/2015), ainda assim sua prática não é tão recorrida. Isso porque o brasileiro possui uma visão paternal do Estado de maneira que prefere recorrer a esse para resolução de seus conflitos a render-se para os meios alternativos (GUILHERME, 2018).

Acrescente-se que a ideia inicial da arbitragem foi aprimorada pelo art. 3<sup>o</sup>, § 1<sup>o</sup> do Código de Processo Civil de 2015, contrapondo-se com a contínua presença do Estado-juiz, que era bastante forte quando da vigência do regramento processual anterior (1973).

---

<sup>1</sup> Lei 9.307/96. Art. 1<sup>o</sup> “As pessoas capazes de contratar poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais disponíveis (...)”.

<sup>2</sup> Código de Processo Civil. Art. 3<sup>o</sup> “Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito. § 1<sup>o</sup> É permitida a arbitragem, na forma da lei (...)”.

A disposição de tal instrumento no código de ritos demonstra a preocupação do legislador em desafogar o Judiciário, que em decorrência do elevado número de ajuizamento de ações, torna-se cada vez mais moroso, ou seja, fica clara a intenção do legislador de estimular meios sólidos e mais rápidos para solução de conflitos sem a presença do Estado.

### **3.1.2 Arbitragem – conceito, características e princípios**

A arbitragem pode ser definida como um mecanismo heterocompositivo em que um terceiro, imparcial e alheio ao conflito, em decorrência de certas características e aptidões, é eleito pelas partes para julgar com a finalidade de colocar fim ao litígio que vincula as partes em questão. (GUILHERME, 2018).

Importante observar que não há necessidade de o árbitro ser alguém graduado no curso de Direito, podendo ser então um profissional de qualquer área desde que seja apto a dirimir o conflito.

O artigo 1º da Lei de Arbitragem é claro ao especificar que seu objetivo são os direitos disponíveis, ou seja, objetiva resolver os direitos passíveis de transação de modo que permitem que o seu titular disponha deles, por exemplo, por meio de alienação, uma vez que estão desembaraçados ou desimpedidos, o mesmo não poderia ser dito acerca da filiação, que é indisponível.

São características da arbitragem:

- a) Imparcialidade: refere-se ao não impedimento do árbitro de julgar, devendo-se ressaltar que este será impedido quando tiver algum relacionamento com uma das partes.
- b) Neutralidade: Consiste na necessidade de não se fazer pré-julgamento sobre a matéria e as partes;
- c) Celeridade: O desfecho mais rápido do conflito é um dos objetivos da arbitragem. Ressalta-se que, por não haver duplo grau de jurisdição e ter como prazo de 6 meses para desfecho do litígio, a decisão final é obtida de forma mais célere;
- d) Especificidade: diz respeito à faculdade que as partes possuem de escolherem determinada pessoa para atuar como árbitro, lembrando que não precisa ser graduado em Direito;
- e) Confidencialidade: trata-se da certeza de que eventuais interesses alheios não obterão informações que possam causar problemas às partes, ou seja, é a característica de maior sigilo em relação às demandas apresentadas no Judiciário. (GUILHERME/2018).

A toda evidência, aceita a resolução do conflito por via arbitral, pressupõe-se a abdicação à judicial. Logo, não há que se falar em resolver a controvérsia através do sistema Judiciário e por meio da arbitragem, concomitantemente, ou seja, faz-se necessário que as partes optem por uma das formas de encerrar a conflito.

Isso se dá em razão do princípio da autonomia da cláusula compromissória, previsto na aludida legislação brasileira, bem como no “Código Civil y Comercial” Argentino (artículo 1653, princípio de *la separabilidad*), o qual elucida que uma cláusula arbitral contida num contrato é separável deste e goza de autonomia relativa, motivo pelo qual não é necessariamente afetada pelos vícios que podem prejudicar a exigência ou validade do contrato que a contém.

O principal propósito deste princípio é evitar que:

una de las partes, arrepintiéndose del arbitraje pactado por no convenir a su estrategia de defensa, pueda manipular la situación para entorpecer el arbitraje y llevar a sede judicial la determinación de las cuestiones controvertidas que había acordado someter a arbitraje, eludiendo la común intención de prescindir de la intervención de los tribunales estatales (Monesteir, 2001 –Holtzman y Neuhaus, 1996, *apud* CAVIANO, 2015, p. 30).

Acrescente-se, como corolário do aludido princípio, o preceito legal da “Kompetenz-Kompetenz” (princípio da competência-competência), que se traduz na competência do árbitro para dirimir as questões acerca da existência, validade e eficácia da convenção de arbitragem e do contrato que contenha a cláusula compromissória, consoante previsão do art. 8º, parágrafo único da Lei de Arbitragem Brasileira, também presente na referida legislação Argentina (“artículo” 1.654).

A convenção arbitral (gênero) é estipulada por intermédio de contrato, sendo dividida em cláusula compromissória e compromisso arbitral (espécies).

A primeira trata da imposição de que o conflito seja dirimido por via arbitral enquanto o outro, matéria dos artigos 851 a 853 do CC/02<sup>3</sup>, refere-se à escolha das partes de não recorrerem ao Poder Judiciário, mas, sim, à via arbitral para solucionar a demanda.

<sup>3</sup> Código Civil. Art. 851. “É admitido compromisso, judicial ou extrajudicial, para resolver litígios entre pessoas que podem contratar”.

Art. 852. “É vedado compromisso para solução de questões de estado, de direito pessoal de família e de outras que não tenham caráter estritamente patrimonial”.

Art. 853. “Admite-se nos contratos a cláusula compromissória, para resolver divergências mediante juízo arbitral, na forma estabelecida em lei especial”.

Ademais, a cláusula compromissória se subdivide em vazia e cheia. Cláusula compromissória cheia é aquela definida em contrato antes mesmo da existência do conflito, pois as normas do procedimento já estão previstas (língua portuguesa; *ad hoc* ou na Corte Arbitral; a sede da arbitragem etc.), caso ocorra eventual litígio.

Em outro passo, embora a cláusula compromissória vazia também seja definida em contrato e, igualmente, anterior à existência do conflito, esta não apresenta as regras do procedimento de forma pormenorizada. Desse modo, antes de ingressarem com a arbitragem, as partes procuram o Judiciário para que esse determine como funcionará a técnica. (GUILHERME, 2018).

Por fim, o compromisso arbitral se diferencia dessas duas técnicas, porque é estipulado quando o conflito já existe.

### 3.1.3 Eficácia da decisão arbitral

Quanto à eficácia da decisão arbitral, o artigo 31 da Lei nº 9.307/1996<sup>4</sup> a define como título executivo. Assim, deve-se observar que a natureza jurídica da sentença arbitral é jurisdicional, pois embora a arbitragem se inicie por meio de contrato (convenção das partes), sua conclusão (sentença) possui eficácia de um título executivo judicial.

Em relação a tal sentença, questiona-se se os indivíduos de fato aceitarão uma decisão que não foi prolatada pelo Estado. Entretanto, sabendo que a lei garante eficácia, cabe às partes em decorrência dos princípios da boa-fé objetiva e da probidade, expressos no art. 422 do Código Civil de 2002, respeitar a sentença prolatada pelo árbitro. (GUILHERME, 2018).

Acrescente-se que a prática arbitral envolve grandes contratos e empresas, de modo que descumprir o sentenciado poderia causar elevada desconfiança dos demais agentes de mercado. Nessa senda, mesmo que coercitivamente, mais uma vez se faz necessário o cumprimento da decisão arbitral, lembrando-se ainda que seria incoerente as partes descumprirem a sentença, uma vez que foram elas mesmas quem acordaram em realizar a praticada arbitragem.

## 4.2 Conciliação

<sup>4</sup> Lei nº 9.307/1996. Art. 31. “A sentença arbitral produz, entre as partes e seus sucessores, os mesmos efeitos da sentença proferida pelos órgãos do Poder Judiciário e, sendo condenatória, constitui título executivo”.

Em termos iniciais, a conciliação tem por objetivo primordial solucionar conflitos preexistentes, por meio de um diálogo fomentado e conduzido por uma pessoa neutra, que auxiliará as partes a transigirem, de modo que estas se sintam confortáveis com a solução encontrada (benéfica para ambas). Assim, passa-se a análise de seu conceito e características, bem como a figura do conciliador e as técnicas que este poderá lançar mão para que as partes formalizem o acordo.

#### **4.2.1 Conciliação - conceito e características**

A conciliação é um meio extrajudicial de resolução de conflitos em que as partes confiam a uma terceira pessoa (neutra), o conciliador, a função de aproximá-las e orientá-las na construção de um acordo.

Imperioso esclarecer que a conciliação não se confunde com negociação, já que aquela recorre a um terceiro neutro e imparcial para transacionar o conflito, enquanto esta é realizada pelas partes sem o intermédio de um terceiro imparcial.

Cediço que a conciliação poderá ocorrer por via judicial ou extrajudicial. A conciliação judicial é aquela por meio da qual um terceiro conciliador (neutro) transaciona direitos patrimoniais disponíveis, no curso de uma demanda judicial, entre as partes, ou seja, ocorre no processo quando as partes atingem um acordo de vontades sobre o objeto do conflito, havendo posterior homologação do juiz, havendo, assim, um título executivo judicial.

No âmbito civil este acordo de vontades é denominado como transação. Assim, a conciliação extrajudicial se dá por meio de contrato – art. 840<sup>5</sup> a 850 do CC/02, no qual um terceiro conciliador transaciona direitos patrimoniais disponíveis, mediante a concessões de lado a lado, sem ingresso no judiciário. Tendo as partes transacionado, sua consumação se dá por escrito, com a assinatura dos litigantes, na presença de duas testemunhas. Nesse caso, é importante ressaltar que tal acordo será considerado título executivo extrajudicial. (GUILHERME, 2018).

#### **4.2.2 Conciliador e técnicas de conciliação**

---

<sup>5</sup> Art. 840. *É lícito aos interessados prevenirem ou terminarem o litígio mediante concessões mútuas.*

O conciliador é a pessoa da sociedade, que atua de forma voluntária como facilitador de um acordo entre as partes, criando um contexto propício ao entendimento mútuo, à aproximação de interesses e à harmonização das relações. (GUILHERME/2018).

A Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça<sup>6</sup> define as regras da conciliação, mediante concursos específicos. Nesse cenário, a finalidade do conciliador consiste em levar as partes a um entendimento através da identificação dos problemas e as possíveis soluções. Ele poderá, também, interferir no mérito das questões, não decidindo o conflito como na arbitragem, mas fazendo sugestões conferindo a decisão às partes.

O conciliador poderá lançar mão das seguintes técnicas para facilitar a conciliação, a saber:

- a) Identificação do problema: Isolamento do problema e motivações que geraram a lide.
- b) Reformulação: Apresentará uma nova percepção ao problema para as partes, em prol da resolução do conflito, visando a manutenção da saúde física e mental das partes conflituosas.
- c) Focar-se no conflito e não nas pessoas: O conciliador deve atentar-se ao conflito propriamente dito de modo neutro, e sobretudo com imparcialidade.
- d) Concentrar-se nos interesses: O conciliador deve vislumbrar os interesses de ambas as partes.
- e) Busca de opções e ganhos mútuos: Buscar opções que beneficiem ambas as partes e propiciem benefícios mútuos, valendo-se dos métodos multidisciplinares que a ciência da conflitologia oferece (GUILHERME, 2018).

Finalmente, aplicando as referidas técnicas e havendo a conciliação, será lavrado o termo escrito de acordo, sendo ela extrajudicial se realizada por meio da transação (fora do judiciário), sendo ela judicial, se submetida a homologação pelo juiz (no âmbito do Judiciário).

### 4.3 Negociação

A negociação, diferentemente dos meios extrajudiciais para solução de conflitos já analisados, é marcada pela ausência de um terceiro, ou seja, as próprias partes objetivam, mediante o diálogo e a probidade de suas condutas, realizar transações, em que pese possam também se utilizar de procurador. Nessa parte do estudo serão demonstrados conceito e características da negociação, bem como a figura do negociador e suas formas de atuação.

<sup>6</sup> Resolução n°125 de 2010 do CNJ: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>

### **4.3.1 Negociação – conceitos e características**

Sabe-se que a negociação é uma técnica autocompositiva de resolução de conflitos, que se exterioriza pela simplicidade e por meio do diálogo, devendo ser empregada como uma das primeiras formas de solução de um problema (MANCUSO, 2018).

A negociação é aplicada na busca dos próprios envolvidos, sem participação de terceiro, de resolver o conflito surgido entre eles. Em razão da ausência da figura do terceiro, é imprescindível que haja confiança sob a luz dos princípios da boa-fé e da probidade e, por conseguinte, a credibilidade nas negociações. Nesse passo, importante ressaltar que será prerrogativa dos envolvidos contratar um negociador mediante a procuração “ad negotia” para que realize a manutenção do conflito em seu nome, ou ainda fazê-lo por si só.

O instituto da negociação é objeto de constante divergência doutrinária quanto a sua classificação entre técnica ou meio extrajudicial de solução de conflitos.

Contudo a doutrina define que o ponto central da discussão diz respeito a negociação não possuir intervenção de terceiro, sendo esse o elemento essencial para que se configure um meio extrajudicial de solução de conflitos. Contudo, a negociação oferece aos negociantes uma profissão e a função de prevenir a incidência de conflitos futuros em determinado contrato, razão pela qual, para fins de classificação será considerado um meio extrajudicial para solução de conflitos (GUILHERME, 2018).

A negociação é caracterizada por um instituto desprovido de formalidade e voluntário, ou seja, necessitará da manifestação de vontade de ambas as partes conflituosas. Ademais, o negociador possuirá um rol de desafios a serem superados no meio da negociação, consoante passamos a analisar.

### **4.3.2 Negociador e sua atuação**

A negociação é um procedimento voluntário e o que tem como valor a boa-fé dos envolvidos e uma boa comunicação para solução da situação conflituosa.

Dentre os desafios do conciliador, pode-se indicar:

a) Controle do próprio comportamento: O negociador deve recuperar seu equilíbrio mental e se manter concentrado;

b) Contribuir para que a parte contrária também reencontre o melhor equilíbrio: Será necessário que o negociador se desprenda das emoções negativas e de espaço para que a parte contrária se manifeste adequadamente;

c) Investir em postura que gera aceitação de um meio que satisfaça a ambos, evitando o emprego de termos negativos. Por exemplo: “não quero”, “não aceito” (GUILHERME, 2018).

Imperioso observar que a negociação eficiente consiste em um rol de métodos utilizados para o melhor desempenho do negociador em meio a determinado conflito, sendo eles:

a) Mapeamento do processo: Ferramenta de identificação das informações, partes envolvidas, recursos e objetivos de forma organizada. O negociador deve atentar-se ao comportamento da parte contrária e seus interesses com equilíbrio emocional, clareza, boa-fé e probidade, buscando, sobretudo, a satisfação benéfica para ambas as partes;

b) Preparação: Exercício necessário para o andamento saudável dos conflitos. O negociador deve preparar-se estudando as características das partes e tendo, sobretudo, a noção dos impactos que esta preparação prévia poderá causar no conflito;

c) Analisar ganhos: Analisar os benefícios e os malefícios com clareza e transparência, expondo sempre o que cada parte poderá obter. O negociador deve agir dentro dos princípios da boa fé e da probidade, reestruturando-se e auxiliando o outro a se reestruturar também;

d) Administrar situações difíceis: O negociador deve saber administrar as crises, não se envolvendo de modo emocional nos conflitos, pois, a partir do momento em que o negociador se envolve na crise, seu poder de negociação diminui. É importante que o negociador tenha em mente os ganhos que poderão ser obtidos por meio da negociação clara e eficiente;

e) Aprender com as negociações: O negociador deve agregar para si, as experiências adquiridas nas negociações, objetivando seu aperfeiçoando posterior a partir dos ganhos e das perdas. (GUILHERME, 2018).

#### **4.4 Mediação**

A mediação é considerada meio autocompositivo de solução e conflitos, pois embora as partes possam se utilizar da atuação de um terceiro, capacitado, imparcial, escolhido de modo livre ou aceito, em regra, este somente esclarecerá o problema, escutando e questionando acerca dos temas controvertidos, para que os próprios envolvidos dialoguem de modo construtivo e



identifiquem o interesse comum. Nesse passo, serão abordados seu conceito e objeto, bem como seus objetivos e princípios e, por fim, os tipos e modelos existentes.

#### **4.4.1 Mediação – conceito e objeto**

A mediação é o meio extrajudicial de solução de conflitos, pelo qual o mediador tentará fazer com que as partes voltem a se comunicar, prevenindo conflitos futuros e extinguindo aqueles que já existem. (GUILHERME, 2018).

Em outras palavras, a mediação é um meio autocompositivo de resolução de conflitos que, através da atuação de um terceiro, busca facilitar o diálogo, e a melhor compreensão dos desejos de cada parte, estimulando-as a encontrar soluções que tragam satisfação e protejam interesses mútuos, seus resultados devem ser duradouros.

Nessa senda, as principais funções do mediador são as de interpretar os interesses das partes e a melhor comunicação, sem intervir no conflito, ou seja, ele deve explicar, vislumbrar, fazendo a comunicação entre as partes, contudo sem deixar sua opinião transparecer.

Impende observar, ainda, que o objeto da mediação são os direitos patrimoniais disponíveis ou indisponíveis que admitam transação, consoante prevê o art. 3º, Lei 13.140/2015.<sup>7</sup>

Contudo, deve-se realizar uma crítica ao citado dispositivo, pois, como estudado, a conciliação é uma forma de solução de conflitos que trabalha o contrato de transação, que por sua vez é classificado como uma forma de extinção obrigacional ou contrato nominado pelo Código Civil, nos termos de seus artigos 840 e 850. Logo, mostra-se equivocada a expressão “transação” na redação do artigo, que deveria ser retirada e substituída pelas palavras “conversados, analisados, extintos” (GUILHERME, 2018).

---

<sup>7</sup> Lei 13.140/2015. Art. 3º “Pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação.

§ 1º A mediação pode versar sobre todo o conflito ou parte dele.

§ 2º O consenso das partes envolvendo direitos indisponíveis, mas transigíveis, deve ser homologado em juízo, exigida a oitiva do Ministério Público”.

Assim, vê-se que a mediação adentrou no ordenamento jurídico brasileiro a pouco tempo, dentro do Código de Processo Civil, que tem o viés de trabalhar o conflito dentro da estrutura dos meios alternativos de solução de conflitos.

Isso quer dizer que a mediação trabalha uma forma de fazer com o que ser humano entenda seu papel na sociedade. O mediador deve compreender a “alma” do ser humano, descobrindo, assim, os benefícios mútuos, bem como os interesses de cada uma das partes, porém, sem intervir na solução do conflito (GUILHERME, 2018).

Em suma, o objeto da mediação são os direitos patrimoniais disponíveis ou indisponíveis que admitam ser mediados.

#### **4.4.2 Objetivo e Princípios da mediação**

O objetivo essencial da mediação é o rompimento de um ambiente hostil e da tensão entre as partes, criando um universo aglutinador que tenha como objetivo o acordo entre elas. Para isso, esse método de resolução de conflito se rege pelos seguintes princípios:

- a) Imparcialidade do mediador: este deve ser uma pessoa neutra para as partes, não deve julgá-las, bem como não intervir na conversa entre as partes. Apenas deve fazer com que conversem entre si;
- b) Isonomia entre as partes: estas devem estar em grau igualitário;
- c) Oralidade: a mediação deve ser pautada na questão verbal, o mediador deve tentar conversar, fazer com que as pessoas se sintam mais pré-dispostas a finalizar o conflito. O mediador deve ser uma pessoa que conhece da “alma” humana e goste de trabalhar com pessoas;
- d) Informalidade: significa que não existem regras, pois o mediador não segue uma espécie de “código”;
- e) Autonomia da vontade das partes: a vontade de realizar a mediação advém das próprias partes e não pode ser imposta como uma obrigação;
- f) Busca do Consenso: as partes devem buscar interesses que sejam mútuos dentro de um determinado parâmetro por elas estabelecido, buscando alcançar a felicidade;
- g) Confidencialidade: é possível que o mediador celebre com as partes um contrato de confidencialidade, devendo manter sigilo sobre tudo que sabe em decorrência da mediação;
- h) Boa – fé: as partes devem se comportar no intuito de alcançar a melhor solução, sem gerar prejuízo ao outro, ou seja, a função do mediador é estabelecer um padrão ético de conduta para

os sujeitos das relações obrigacionais. Esse princípio ingressa no ordenamento jurídico brasileiro através dos artigos 113 e 422 do Código Civil, sendo ele o estruturador da mediação. (GUILHERME, 2018).

#### **4.4.3 Tipos e Modelos de Mediação**

A mediação pode se apresentar de quatro tipos, quais sejam: judicial ou extrajudicial e prévia ou incidental. (GUILHERME, 2018).

A mediação judicial é aquela coordenada dentro do Poder Judiciário, dentro da estrutura do poder togado. Nesse enredo, o juiz pode indicar determinado conflito para um mediador que já consta na lista do Tribunal, que em regra já passou por um curso oferecido pelo CNJ (Conselho Nacional de Justiça) ou escolas formadoras de magistrados, que estão presentes em todos os Estados da Federação ou, até mesmo, pelo próprio juiz que deseja exercer a função de mediador dentro daquele litígio específico.

Acerca da mediação extrajudicial, como o próprio nome já menciona, é aquela feita antes do ajuizamento da ação judicial. Para melhor compreensão, imagine pais que disputam a guarda do filho e, objetivando preservar o melhor interesse da criança, acordam em recorrer à mediação. Desse modo, os genitores entendem que precisam voltar a se comunicar diante do contexto da guarda do menor. Importante ressaltar que pessoa que trabalha com a mediação deve ser responsável, bem como os sujeitos que a procuram. No exemplo familiar, deve-se buscar o bem-estar daquela entidade.

Importante deixar claro que um tipo de mediação não anula os demais, ou seja, pode existir uma mediação judicial que seja prévia ou incidental, bem como uma extrajudicial, da mesma forma, prévia ou incidental.

Na mediação prévia, a comunicação é instaurada antes mesmo do litígio chegar ao Poder Judiciário ou à arbitragem. Obviamente, este tipo de mediação serve àquelas pessoas que estão extremamente dispostas a alcançar o bem comum e solucionar os conflitos.

Finalmente, a mediação incidental, ou seja, aquela em que o litígio já existe e está percorrendo o Poder Judiciário, pode ser solicitada pelas próprias partes com a finalidade de ocorrer uma autocomposição. Ressalte-se que na mediação não existe a intervenção de um terceiro coagindo e impondo, de alguma forma, a sua decisão.

Não se pode olvidar que os referidos tipos não se confundem com os modelos de mediação, os qual são: transformativa; circular narrativa; avaliativa e facilitativa.

As mediações transformativas e circulares narrativas são mais adequadas para os litígios em que há envolvimento emocional, seja ele afetivo ou não. Estes dois modelos de mediação são indicados para pessoas que já tiveram, ou ainda tem, algum tipo de relação continuada (Exemplos: relação entre vizinhos ou entre sócios empresários).

Acrescente-se que a mediação transformativa faz com que as partes se desprendam do litígio, dando-as a possibilidade de transformá-lo num acordo. Nesse enredo, o mediador tenta trazer às partes o contexto do conflito, apresentando situações análogas às vividas por elas, a fim fomentar a resolução do problema.

A mediação circular narrativa tem como objetivo a desconstrução do litígio. O mediador busca retomar a comunicação entre as partes, porém, em outra linguagem que seja neutra em relação aos sentimentos negativos. Desse modo são apresentadas alternativas para as partes, possibilitando que estas resolvam a situação por si só. Além disso, o mediador tenta fazer com que as partes compreendam os motivos das ações da parte contrária, para que com isso, a linguagem se transforme.

Por sua vez, a mediação facilitativa tem grande relevância na escola de Harvard, assim como a avaliativa também tem importância no direito americano. Utiliza-se nestes modelos uma lógica mais racional, afastando-se das questões emotivas, o que implica afirmar que as partes pretendem chegar a um acordo, e não resgatar ou criar laços afetivos. Geralmente, os conflitos abordados nesses dois modelos são mais corriqueiros, não existindo relações que perdurem entre as partes (Exemplo: acidente automotor).

Por fim, observa-se que, na mediação avaliativa, o mediador faz sugestões para as partes, porém, não como conciliador, visto que não pode impor sua vontade. Ele busca, na maioria das vezes, uma tentativa de compensação entre as partes.

A finalidade da mediação avaliativa é praticamente igual a da conciliação, o que muda, em suma, é o papel exercido pelo mediador e do conciliador, lembrando-se que o mediador não pode interferir no ponto da conciliação. (GUILHERME, 2018).

## **5 INCAPACIDADE DE O ESTADO RESOLVER OS CONFLITOS**

Não é desconhecido que mundo tem passado por diversas crises, como: a) crise Imobiliária Americana em 2008; b) crise Econômica e Social Brasileira desde 2014; c) crise nos Estados Árabes com a queda dos regimes ditatoriais, d) crise sanitária causada pela pandemia do SARS/COVID-19, em 2019/2020, dentre outras.

Nessa senda, questiona-se se o Estado consegue solucionar todos os conflitos ou, ainda, se os indivíduos do Estado continuam crendo nele.

De modo concreto, vê-se que a queda do aparelho estatal possui como um de seus fatores a tributação excessiva que o próprio Estado exerce. Nesse cenário, a população enfrenta o problema de arcar com tributos excessivos e, ao mesmo tempo, não enxergar a destinação destes valores, assim como o retorno do dinheiro empregado.

Por corolário, diante do esgotamento do aparelho estatal e a dificuldade de enfrentar a evolução da sociedade, atendendo novas demandas, como, por exemplo, a *internet*, o Estado passa a aceitar a retomada de uma justiça privada e a utilização dos meios alternativos de solução de litígios (GRINOVER, 2015).

Tal fato decorre da falta de dinheiro para custear a chamada justiça pública, por isso, a melhor alternativa é recorrer aos métodos de solução extrajudicial de conflitos. Nesse momento, o Estado acaba privatizando a Justiça. Surge, assim, a ideia de que as pessoas podem solucionar os seus conflitos independentes da intervenção estatal, mas, para tanto, se faz necessária a existência de uma sociedade que tenha como base a educação, o uso dos princípios da boa-fé e da probidade, e, simultaneamente, tenham consciência de que as suas escolhas foram eficazes, oferecendo algum tipo de retorno que já era esperado.

Nesse sentido, a constatação de que os meios alternativos de solução de conflitos são eficazes, levou os estudiosos e operadores destes instrumentos a entenderem cada qual como um instituto autônomo e independente. No entanto, é necessário saber se tais meios são eficazes.

Nessa linha de entendimento, cede-se que a eficácia dos referidos métodos seria uma consequência da adoção de uma forma única e rápida de educação em prol destes institutos. Em palavras outras, faz-se necessário aprender sobre o uso destas ferramentas, cujo ensino não deve se limitar a salas de aulas do curso de direito, mas na educação regular básica (ensino fundamental e médio) e outros cursos de graduação que não tratam apenas de disciplinas jurídicas, como a psicologia, a pedagogia e outros.

Deve-se ressaltar, nessa análise, que a importância da eficácia de tais métodos é a pacificação social, sem a qual não é possível dirimir os conflitos existentes.

Como exemplo do uso dos métodos em comento, podemos citar a mediação na psicologia, principalmente dentro dos casos que envolvem o Direito de Família, bem como nos Programas de Demissão Voluntária (PDV), cujo objetivo é evitar a demissão e, por consequência, a ridicularização do trabalhador, bem como a queda da sua autoestima.

Obviamente, para se alcançar a eficácia dos métodos extrajudiciais de resolução de conflitos, deve-se buscar o objeto central da conflitologia, ou seja, o ser humano. Não se pode olvidar que o conflito surge da disputa por bens e interesses e sendo que, por trás destes aspectos, existe figura primordial que são as próprias pessoas, protegidas e reconhecidas pelo ordenamento jurídico brasileiro, ao estabelecer a dignidade humana como fundamentou constitucional.

Por isso, é imprescindível definir a importância dos sujeitos dentro da estrutura social, bem como o motivo pelo qual se busca uma pacificação social. Deve-se lembrar que a mediação já foi utilizada como forma de resolver controvérsias, inclusive, dentro da estrutura religiosa. Dentro deste plano da mediação, ainda temos o aspecto legislativo, ingressando junto com a nova Lei de Arbitragem e o Novo Código de Processo Civil. (DIDIER JR, 2016).

Notoriamente, houve significativa alteração no cenário jurídico, pois o Estado permitiu a aplicabilidade privada da justiça, entregando aos sujeitos privados à solução dos seus próprios conflitos.

Contudo, tal cenário será plenamente eficaz, como já dito, somente quando existir uma educação estruturadora com base na ética e conflitologia, ou seja, formas interdisciplinares para que o operador do direito tenha consciência para manusear estes institutos. (GUILHERME, 2018).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esse estudo apontou que há uma separação da questão dos conflitos sociais em 4 etapas. Na primeira os conflitos eram resolvidos por meio da força e com a intervenção do Estado atrelada às questões religiosas. Já a segunda etapa houve o arbitramento facultativo e a terceira com o arbitramento obrigatório. Na última (quarta etapa), houve o afastamento da justiça

privada e a presença exclusiva do Estado na resolução dos litígios, ou seja, a evolução apresentou primeiro o uso da força entre os particulares, depois o arbitramento – facultativo e obrigatório, e, por último, Estado resolvendo os conflitos.

No entanto, o que se observa, é que na atualidade, o Estado tem permitido o nascimento dos meios extrajudiciais de solução de conflitos, por força de lei, cujo intuito é permitir que as partes se comuniquem e tenham maior gerência sobre seu conflito. A toda evidência, o objetivo de se utilizar os meios extrajudiciais de solução de conflito é humanizar a justiça, fazendo com que as partes deixem de ser vítimas.

Isso permite concluir que o Estado tem se utilizado destes meios, visto que não consegue solucionar todos os conflitos, ante a morosidade da Justiça.

Nesse enredo, surgem os meios extrajudiciais para solução de conflitos (nova nomenclatura dada aos meios alternativos de solução de conflitos), os quais objetivam complementar a atuação estatal, de cunho jurisdicional, contribuindo para a solução mais eficiente à solução dos conflitos, visto que pretende reduzir o número de processos ajuizados no país, além de permitir que as próprias partes encontrem uma solução para suas próprias divergências, havendo, portanto, maior liberdade individual, com linguagem que os próprios envolvidos possam compreender, dirimindo o conflito existente em sua totalidade.

Como analisado, a arbitragem pode ser definida como um mecanismo heterocompositivo em que um terceiro, imparcial e alheio ao conflito, em decorrência de certas características e aptidões, é escolhido pelas partes para julgar, objetivando dar fim ao litígio que envolve as partes.

Já a conciliação é um meio extrajudicial de resolução de conflitos em que as partes confiam a uma terceira pessoa (neutra), o conciliador, a função de aproximá-las e orientá-las na construção de um acordo.

A conciliação não se confunde com negociação, já que aquela recorre a um terceiro neutro e imparcial para transacionar o conflito, enquanto esta é realizada pelas partes sem o intermédio de um terceiro imparcial.

Logo, a negociação é uma técnica autocompositiva de resolução de conflitos, que se exterioriza pela simplicidade e por meio do diálogo, devendo ser empregada como uma das primeiras formas de solução de um problema.

A mediação, por sua vez, é um meio autocompositivo de resolução de conflitos que, através da atuação de um terceiro, busca facilitar o diálogo, e a melhor compreensão dos desejos de cada parte, estimulando-as a encontrar soluções que tragam satisfação e protejam interesses mútuos, seus resultados devem ser duradouros.

A toda evidência, mesmo diante de todos os benefícios citados, muitas pessoas que se apresentam em conflito irão rejeitar os aludidos meios de autocomposição ou heterocomposição, cabendo, notoriamente, a atuação Estatal, cuja jurisdição é inafastável, para dirimir o conflito.

Obviamente, os listados meios não são a resposta para todos os conflitos individuais e sociais, mas deve haver o incentivo de tal prática, com seu aprimoramento, no intuito de que venham a ser utilizados em maior extensão, haja vista que se trata de instrumentos eficientes à distribuição da justiça.

## REFERÊNCIAS

AGUIRRE GUZMÁN, V. (2018). *El arbitraje y las normas de procedimiento ordinario: una interacción incomprensida*. *Iuris Dictio*, (22), 37-46. DOI: <http://dx.doi.org/10.18272/iu.v22i22.1194>.

ÁLVAREZ, Gladys Stella. *La mediación y el acceso a justicia*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2003.

CAVIANO, R. J. (2015). *El contrato de arbitraje y su autonomía respecto del contrato que lo contiene*. *Derecho y Ciencias Sociales* (13), 13-39. Recuperado de <https://revistas.unlp.edu.ar/dcs/article/view/2357/2223>.

CINTRA, Antonio Carlos Araujo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. *Teoria geral do processo*. 25 ed. São Paulo: Malheiros, 2010.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Arbitragem, mediação e comissão de conciliação prévia no direito do trabalho brasileiro**. In: Revista LTr, v. 66, n. 6, jun. 2002, São Paulo, p. 663.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil**. 18 ed. Salvador: Ed. Jus Podivm, 2016.



GARCEZ, José Maria Rossani. **Negociação. ADRS. Mediação. Conciliação e arbitragem**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2004.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os métodos consensuais de solução de conflitos no novo CPC. In: O novo Código de Processo Civil – questões controvertidas**. São Paulo: Gen-Atlas, p. 1-21, 2015.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale Almeida. **Manual de arbitragem e mediação: Conciliação e negociação**. 4ª ed, 2018.

LAGRASTA NETO, Caetano. **Mediação, conciliação e suas aplicações pelo Tribunal de Justiça de São Paulo**. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). *Mediação e gerenciamento do processo: Revolução na prestação jurisdicional; Guia prático para instalação do setor de conciliação e mediação*. São Paulo: Atlas S.A., 2007.

LEITE, Carlos Henrique Bezerra. **Curso de direito processual do trabalho**. 5. ed. São Paulo: LTr, 2007.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A arbitragem, a mediação e a conciliação enquanto meios de prevenção e solução de conflitos e seu manejo no âmbito do Poder Público**. In: *Estudos de direito processual civil em homenagem ao Professor José Rogério Cruz e Tucci*. Salvador: JusPODIVM, 2018, p. 713-731.

MARTINELLI, Dante P.; ALMEIDA, Ana Paula de. **Negociação e solução de conflitos: Do impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo**. São Paulo: Atlas S.A., 2009.

**RESOLUÇÃO nº 125 de 2010 do CNJ**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>, acesso em 05.05.2020.

RESTREPO-SOTO, D. (2015). *El Juez dentro del Procedimiento Arbitral Internacional*. EAFIT Journal of International Law, 6, (1), 73-86.

STF, **Leading Case Homologação de Sentença Estrangeira** - SE 5206 - <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=58198&caixaBusca=N>

SAMPAIO JÚNIOR, José Herval. **O papel do juiz na tentativa de pacificação social: a importância das técnicas de conciliação e mediação.** In: **Bases Científicas para um Renovado Direito Processual.** Organizadores: CARNEITO, Athos Gusmão e CALMON, Petrônio. Ed. Juspodivm, 2ª Edição, 2009.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Civis.** 3 ed. Rio de Janeiro: Ed. Método, 2016.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil: Volume único.** São Paulo: Método, 2011.

TORALES, Graciela Karina. **El Contrato de Arbitraje.** En Polak F. G. (Ed.), **Apuntes sobre el Nuevo Código Civil y Comercial de la Nación**, (Tomo I, pp. 163-227). IJ Editores – UMSA, 2015.