

UNIVERSIDADE TIRADENTES – UNIT
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS

ANTONIO BRUNO ROLIM CALDAS SABÓIA

**QUALIFICANDO A AUTOCOMPOSIÇÃO: um estudo da
técnica rapport e sua importância na formação de
conciliadores e mediadores nos Tribunais de Justiça
estaduais do Brasil**

Autor: Antonio Bruno Rolim Caldas Sabóia

Orientadora: Gabriela Maia Rebouças

ARACAJU/SE
JUNHO / 2022

QUALIFICANDO A AUTOCOMPOSIÇÃO: um estudo da
técnica rapport e sua importância na formação de conciliadores
e mediadores nos Tribunais de Justiça estaduais do Brasil

ANTONIO BRUNO ROLIM CALDAS SABÓIA

DISSERTAÇÃO SUBMETIDA AO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
DIREITOS HUMANOS DA
UNIVERSIDADE TIRADENTES COMO
PARTE DOS REQUISITOS
NECESSÁRIOS PARA A OBTENÇÃO DO
GRAU DE MESTRE EM DIREITOS
HUMANOS.

Prof^a. Dr^a. Gabriela Maia Rebouças

ARACAJU/SE
JUNHO / 2022

S117q Sabóia, Antonio Bruno Rolim Caldas
Qualificando a autocomposição: um estudo da técnica rapport e sua importância na formação de conciliadores e mediadores nos Tribunais de Justiça estaduais do Brasil / Antonio Bruno Rolim Caldas Sabóia; orientação [de] Prof.^a Dr.^a Gabriela Maia Rebouças – Aracaju: UNIT, 2022.

108 f. il ; 30 cm

Dissertação (Mestrado em Direitos Humanos) - Universidade Tiradentes, 2022
Inclui bibliografia.

1. Conciliação. 2. Direitos humanos. 3. Formação judicial. 4. Rapport. I. Rebouças, Gabriela Maia. (orient.). II. Universidade Tiradentes. III. Título.

CDU: 342.7

**QUALIFICANDO A AUTOCOMPOSIÇÃO: um estudo da
técnica rapport e sua importância na formação de
conciliadores e mediadores nos Tribunais de Justiça
estaduais do Brasil**

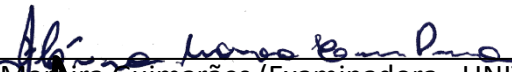
Antonio Bruno Rolim Caldas Sabóia

**DISSERTAÇÃO SUBMETIDA AO PROGRAMA DE
PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS DA
UNIVERSIDADE TIRADENTES COMO PARTE DOS
REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A OBTENÇÃO
DO GRAU DE MESTRE EM DIREITOS HUMANOS**

Aprovada por:



Gabriela Maia Rebouças (Orientadora)



Flávia Moreira Guimarães (Examinadora - UNIT)



Luciana de Aboim Machado (Examinadora - UFS)

ARACAJU/SE
JUNHO / 2022

AGRADECIMENTOS

A conclusão desta dissertação não foi uma tarefa fácil. Vários percalços no decorrer dessa caminhada precisaram ser enfrentados. Seja dois anos e meio de pandemia, que acompanharam todo o curso de Mestrado, seja uma mudança para outra cidade que fez com que os planos iniciais da dissertação mudassem de rota. Por tudo isso, agradeço a cada um que contribuiu nesta longa batalha.

Agradeço, primeiramente, a Deus que, como todos falam, escreve certo por linhas tortas e sei que, ao me permitir ser aprovado na prova de Mestrado, está fazendo o melhor por mim.

A minha mãe, por todo o esforço e dedicação que sempre prestou a mim, mesmo que tendo que dar plantões por vários dias seguidos para que eu pudesse ter todo o conforto e sossego nos estudos, nunca faltou atenção e amor por parte dela.

A minha irmã, pela prestatividade e atenção nessa longa caminhada.

A minha noiva, pelo carinho, dedicação, amor e compreensão nas vezes que não dei muita atenção a ela, porque estava ocupando lendo ou escrevendo.

Ao meu pai, tios e tias pela prestatividade e apoio nessa caminhada.

Aos colegas de mestrado, que estavam sempre dispostos a ajudar.

A minha primeira orientadora, Professora Tanise Zago, pela atenção prestada e por sempre estar presente nos momentos em que precisei, com uma palavra amiga e de incentivo.

A minha atual orientadora, Professora Gabriela Maia, pelo incentivo e direcionamento dados, papel este de grande importância para que a dissertação tomasse o rumo certo.

Por fim, agradeço à UNIT pela oportunidade em realizar o mestrado e ao Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas por ter se disponibilizado a pagar o Curso.

RESUMO

Objetivou-se com a presente pesquisa mensurar a importância do ensino, nos Cursos de Formação de Conciliadores e Mediadores, promovidos pelos Tribunais de Justiça Estaduais do Brasil em aplicação de uma técnica conhecida por *rapport*, como elemento de qualificação do acesso à justiça enquanto direito humano. Para tanto, partiu-se de uma abordagem dos Direitos Humanos, tanto em seu viés histórico quanto crítico, e as implicações para o acesso à justiça. Enquanto política pública, o acesso à justiça foi pensado a partir das demandas tanto da sociedade quanto do próprio Judiciário. Esta pesquisa encontra-se referenciada entre outros em Mauro Cappelletti e Bryan Garth, naquilo que eles chamaram de Ondas Renovatórias, enfocando-se, principalmente, a terceira onda, que diz respeito à melhoria do acesso à justiça por meio do emprego de métodos alternativos de solução de conflitos, entre os quais está inserida a conciliação. Assim, ao tratar da conciliação se discorre sobre uma técnica específica utilizada nas audiências, qual seja, *rapport*, que será o objeto central do presente estudo, tratando-se sobre origem, as características, as classificações, os papéis das comunicações verbais e não-verbais para o estabelecimento do *rapport*, além de se fazer a comparação com algumas outras técnicas de conciliação, mostrando que o *rapport* é a técnica que serve de base para o uso das outras técnicas. Em derradeiro, foi analisado como se realiza o ensino do *rapport* no Cursos de Formação de Conciliadores e Mediadores nos Tribunais de Justiça Estaduais do Brasil, ocasião em que ficou demonstrado que a ministração do *rapport* nos Cursos está sendo feita de forma equivocada, além de não explorar a técnica de forma mais profunda, o que vem a prejudicar uma política de acesso á justiça com potenciais de garantir uma perspectiva inclusiva de direitos humanos. Este trabalho utilizou-se de pesquisa documental e bibliográfica, para proceder a uma análise da limitações e possibilidades de uso da técnica *rapport* em conciliações no judiciário estadual brasileiro.

Palavras-chave: Conciliação; Direitos Humanos; Formação Judicial; *Rapport*

ABSTRACT

The objective of this research was to measure the importance of teaching, in the Training Courses for Conciliators and Mediators, promoted by the State Courts of Justice of Brazil in application of a technique known as *rapport*, as an element of qualification of access to justice as a human right. . To do so, it started with an approach to Human Rights, both in its historical and critical bias, and the implications for access to justice. As a public policy, access to justice was designed based on the demands of both society and the Judiciary itself. This research is referenced, among others, by Mauro Cappelletti and Bryan Garth, in what they called *Renewal Waves*, focusing mainly on the third wave, which concerns the improvement of access to justice through the use of alternative methods of conflict resolution, including conciliation. Thus, when dealing with conciliation, a specific technique used in hearings is discussed, namely, *rapport*, which will be the central object of the present study, dealing with origin, characteristics, classifications, roles of verbal and non-verbal communications. verbal techniques to establish *rapport*, in addition to making a comparison with some other conciliation techniques, showing that *rapport* is the technique that serves as the basis for the use of other techniques. Finally, it was analyzed how the teaching of *rapport* is carried out in the Training Courses for Conciliators and Mediators in the State Courts of Justice of Brazil, at which time it was demonstrated that the administration of *rapport* in the Courses is being done in a wrong way, in addition to not explore the technique more deeply, which undermines an access to justice policy with the potential to guarantee an inclusive perspective on human rights. This work used documental and bibliographic research, to carry out an analysis of the limitations and possibilities of using the *rapport* technique in conciliations in the Brazilian state judiciary.

Keywords:: Conciliation; Human Rights; Judicial Training; *Rapport*

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 DIREITOS HUMANOS E POLÍTICAS PÚBLICAS DE ACESSO À JUSTIÇA	12
2.1 DIREITOS HUMANOS: UM PONTO DE PARTIDA PARA O SISTEMA DE JUSTIÇA	12
2.2 A IMPORTÂNCIA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS EM UMA CULTURA DE DIREITOS HUMANOS	20
2.3 ACESSO À JUSTIÇA	24
3 ACESSO À JUSTIÇA E POLÍTICA DE IMPLEMENTAÇÃO DOS MECANISMOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE LITÍGIOS NO ÂMBITO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO	36
3.1 DA CRIAÇÃO E PERSPECTIVA HISTÓRICA DOS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS A UMA POLÍTICA DE IMPLEMENTAÇÃO DOS MECANISMOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE LITÍGIOS NO ÂMBITO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO	38
3.1.1 Reforma do Judiciário.....	41
3.1.2 Da Resolução nº 125/2010 do CNJ	47
3.2 MARC'S (MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS)	53
3.3 A APLICAÇÃO PRÁTICA DA TÉCNICA <i>RAPPORT</i>	55
4 QUALIFICANDO A AUTOCOMPOSIÇÃO: UM ESTUDO DA TÉCNICA <i>RAPPORT</i> E SUA IMPORTÂNCIA NA FORMAÇÃO DE CONCILIADORES NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA ESTADUAIS	58
4.1 O PAPEL DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NA APLICAÇÃO DO <i>RAPPORT</i>	58
4.1.1 O Papel da Sinestesia na Comunicação não Verbal.....	60
4.1.2 Papel da Paralinguagem na Comunicação não Verbal	62
4.2 O PAPEL DA COMUNICAÇÃO VERBAL NO ESTABELECIMENTO DO <i>RAPPORT</i>	65
4.3 A EMPATIA COMO FIO CONDUTOR DA TÉCNICA <i>RAPPORT</i>	66
4.3.1 Espelhamento	68
4.3.2 Fazer Perguntas	70
4.3.3 Quid Pro Quo	70
4.4 ESTUDO E COMPARAÇÃO DE OUTRAS TÉCNICAS DE CONCILIAÇÃO	71

4.4.1 Escuta Ativa.....	71
4.4.2 Paráfrase.....	73
4.4.3 Caucus.....	75
4.4.4 Brainstorming	76
4.4.5 Validação dos Sentimentos.....	77
4.5 ENSINO DO <i>RAPPORT</i> NOS CURSOS DE FORMAÇÃO DE CONCILIADORES E MEDIADORES DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA ESTADUAIS DO BRASIL....	80
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	96
REFERÊNCIAS	98

1 INTRODUÇÃO

O acesso à justiça é direito fundamental garantido na Constituição Federal de 1988, no seu art. 5º, inciso XXXV, porém, mesmo antes disso, já era consagrado como Direito Humano. Este, por sua vez, apresenta diversas concepções, a depender do contexto histórico e da corrente que o defende.

Os Direitos Humanos, diferentemente do que ocorre com os Direitos Fundamentais, não precisam estar dispostos no ordenamento interno para serem garantidos. Contudo, o que é límpido é sua defesa para que seja garantido, seja por meio da abstenção do Estado, deliberação essa de um Estado mais liberal, que prezava pela consagração dos direitos civis e políticos e a autonomia da vontade ou através de prestações positivas pelo Estado, por meio de Políticas Públicas, chamados de Estado Social, em que se buscava a consagração de um bem-estar mínimo à população para que possam viver com dignidade.

Essas políticas públicas advêm dos direitos de segunda geração, assim apresentados por Karel Vazak (1979), em que a participação do Estado no fornecimento de direitos sociais por meio dessas políticas passa a ser exigido. Outrossim, com o decorrer do avanço tecnológico ao longo do século XX, mais causas passam a existir para a defesa de direitos que foram lesados, deixando o Poder Judiciário abarrotado de processos, fazendo-se, ademais, escancararem mais problemas que a justiça passava a ter. Problemas esses não apenas judiciais, mas também econômicos, sociais e culturais.

Com essa crise do Judiciário é que surge o Projeto de Florença, idealizado pelos professores Mauro Cappelletti e Bryan Garth, que passaram a investigar as causas do problema do acesso à justiça, os quais, conseqüentemente, apresentaram soluções, que ficaram conhecidas como “as 3 grandes Ondas Renovatórias”.

Uma dessas será um dos enfoques do estudo, qual seja, a de estar preocupada com a representação efetiva dos interesses dos antes não representados (CAPPELLETTI; GARTH; TROCKER, 1982, p. 67), assim passando-se a se mirar mais em se buscar meios alternativos para resolver os conflitos e prevenir as disputas.

Antes de adentrar em um meio extrajudicial específico, que será objeto do presente estudo, será importante analisar a perspectiva histórica dos métodos autocompositivos no Judiciário brasileiro até se chegar à política de implementação

dos mecanismos consensuais de solução de conflitos no âmbito do Judiciário Nacional. Um desses meios alternativos é a conciliação, marcada pela sua informalidade, rapidez e participação ativa das partes para tentarem entrar em um acordo buscando resolver o conflito.

A conciliação pode ser realizada em uma audiência específica, em um Centro de Conciliação estabelecido pelo Judiciário, girando em torno das questões que envolvem os litigantes. Contudo, sem o auxílio de um terceiro imparcial, o chamado conciliador, tal tentativa de resolução corre um grande risco de ser infrutífera. Diversas técnicas podem ser utilizadas pelo conciliador para se resolver uma demanda em uma audiência de conciliação, uma dessas é o *rapport*, que pode ser considerada como o elo que possibilita ao conciliador adentrar, de forma imparcial, no conflito.

Diante disso, o problema proposto é se o ensino da técnica de *rapport* nos Cursos de Formação de Conciliadores e Mediadores nos Tribunais de Justiça Estaduais do Brasil é fundamental no sucesso do processo de conciliação. A hipótese que se imagina poder é que a técnica de *rapport* é a mais importante a ser ensinada nos Cursos de Formação.

O objetivo geral é identificar se diante da vasta quantidade de técnicas que podem ser ensinadas dentro de um Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores, a técnica de *rapport* se apresenta como fundamental para o sucesso da conciliação, a partir de uma perspectiva de Direitos Humanos.

Os objetivos específicos, em ordem de estudo, serão: 1) Compreender o acesso à justiça desde uma perspectiva de Direitos Humanos; 2) Explorar a técnica de *rapport* e sua comparação com outras técnicas de conciliação, no âmbito de políticas públicas de acesso à justiça; 3) Identificar se o estudo da técnica de *rapport* nos Cursos de Formação de Conciliadores e Mediadores é determinante para o sucesso da conciliação no âmbito dos Tribunais de Justiça Estaduais do Brasil.

Este trabalho utilizou-se de pesquisa documental e bibliográfica, para proceder a uma análise das limitações e possibilidades de uso da técnica *rapport* em conciliações no judiciário estadual brasileiro. Justifica-se a pesquisa da técnica *rapport* com o intuito de aumentar acordos e diminuir os processos nas Varas, deixando as partes mais satisfeitas, atendidas em suas expectativas e necessidades, impactando positivamente em uma cultura de Direitos Humanos no Judiciário, por meio de uma pacificação social, desde que por meio da formação de conciliadores que prezem pela

qualidade dos seus serviços, sejam sérios e ajam de forma correta, e não somente sejam preocupados em bater metas estipuladas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Isso pode aumentar a confiança da população com o Judiciário, gerar a diminuição de prazos, a economia nos encargos e facilidade de trabalho nas audiências, uma vez que nesse tipo de método, de novas formas de acesso à justiça, se nem sempre todos ganham, há, no mínimo, uma distribuição mais equânime dos prejuízos, além de gerar uma cultura de Direitos Humanos na sociedade.

2 DIREITOS HUMANOS E POLÍTICAS PÚBLICAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Este capítulo apresenta as bases teóricas para a compreensão de políticas públicas de acesso à justiça no bojo de uma cultura de direitos humanos. Partindo do estudo que inclui as gerações de direitos e as diferenciações em relação aos direitos fundamentais, chega-se ao acesso à justiça como um direito humano, focando-se, em especial, no Projeto de Florença trazido por Mauro Cappelletti e Bryan Garth, além de passar por uma análise histórica do tema.

2.1 DIREITOS HUMANOS: UM PONTO DE PARTIDA PARA O SISTEMA DE JUSTIÇA

Não tem como se falar em Conciliação e Acesso à Justiça sem antes tratar sobre o direito que está intrínseco a eles, qual seja, os Direitos Humanos. A pergunta que sempre se faz, porém nunca se tem uma resposta em comum é o significado de Direitos Humanos. Para responder a tal indagação, é importante ponderar em qual contexto histórico e corrente doutrinária se está tendo por base. Se for falar do que as sociedades primitivas pensavam sobre Direitos Humanos, o tema estava fundamentado não sobre o indivíduo, mas sim sobre membros de um agrupamento humano (SCHAFRANSKI, 2003).

Já para os jusnaturalistas, por exemplo, Direitos Humanos são aqueles direitos preexistentes a estes e que é um direito produzido por nós que se fundamenta em Deus ou na natureza imanente dos seres humanos (RAMOS, 2021). Quando se fala na visão positivista, os Direitos Humanos eram aqueles direitos ditos naturais, mas que foram positivados, sendo denominados, também, de Direitos do Homem. (BASTOS, 2015).

Para a doutrina contemporânea, Direitos Humanos constituem um conjunto de faculdades e instituições que, em cada momento histórico, concretizam as existências de dignidade, liberdade e igualdade humanas, as quais devem ser reconhecidos positivamente pelos ordenamentos jurídicos tanto em nível nacional quanto internacional (PERES LUÑO, 1995).

Essa concepção contemporânea possui como inspiração a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948 que traz em seu preâmbulo a defesa dos

direitos fundamentais do homem, da dignidade e do valor do ser humano, e a igualdade na proteção dos direitos dos homens e das mulheres (BRASIL, 2022).

Observa-se que, a partir da DUDH de 1948, o homem, no sentido amplo da palavra, passa a ser considerado como sujeito de direitos nessa proteção, contudo deve-se ter em mente que, em diversas declarações que falam do Homem e do Cidadão, existe uma diferenciação entre o Homem, que possuem direitos concebidos como inalienáveis e que não necessitam serem invocados por nenhuma autoridade para estabelecê-los, enquanto que, de forma paradoxal, existia a particularidade da Cidadania, a qual Hannah Arendt, consagrada filósofa política alemã de século XX, sustentava que somente quem era considerado cidadão pelo Estado é quem teria direitos e poderia reclamá-los (MELLEGGARI, 2012).

Para sustentar tal afirmação, Arendt (1979) declarava que pelo fato de, no âmbito da Segunda Guerra Mundial, os refugiados e os sem pátria sempre que perdiam sua cidadania, eles não podiam se valer dos Direitos Humanos. Em razão disso, Hannah concluiu que a cidadania é o direito a ter direitos, pois a igualdade e a dignidade de direitos dos seres humanos não é dado, mas sim construído pela convivência coletiva que requer acesso ao espaço público comum e que, a partir de quando se pertença a uma comunidade política, existirá a construção de um mundo comum através do processo de ascensão dos Direitos Humanos (LAFER, 1988).

Para Hannah Arendt, como a questão base a ser discutida é a do direito a ter direitos, se terá que, uma vez que ser considerado sujeito de direitos é a prerrogativa básica que qualificou a pessoa como ser humano, cada indivíduo terá um conjunto de direitos que não poderá exceder ao limite do outro, pois, caso isto aconteça, haverá um conflito entre eles para ser resolvido no caso concreto, a partir de princípios e valores mais importantes a serem ponderados (LAFER, 1988).

O que se quer dizer a partir disso é que, em razão do enfraquecimento na participação dos cidadãos na comunidade política, uma vez que ele delega ao representante político, os cidadãos saem da cena e o representante o substitui, de modo que a sua participação é apenas de forma indireta, o que acarreta problemas sérios e intransponíveis na noção de cidadania, uma vez que o cidadão fica limitado, se tornando o gestor público um mero comandante de interesses privados, resultando em um governo de minorias (MELLEGGARI, 2012).

Contudo, este governo que governa para poucos deve buscar alternativas para um efetivo exercício da cidadania, visto que o acesso do cidadão às atividades públicas faz com que ele participe de forma direta na política, garantindo que interesses e Direitos Humanos sejam escolhidos e levados adiante, devendo-se que a cada pessoa seja dada a oportunidade de participar dos assuntos públicos mesmo que depois ela não se sinta interessada (MELLEGGARI, 2012).

E para ser considerado sujeito, deve ser respeitado o valor da dignidade da pessoa humana, já que só assim a pessoa é colocada no centro das regras jurídicas, sendo intrínseca e distintiva de cada ser humano que o protege contra todo tratamento degradante e discriminação odiosa, além de ser um atributo que todo indivíduo possui inerente a sua condição humana (RAMOS, 2021).

Com efeito, observa-se que a mera posituação dos Direitos Humanos, para Hannah Arendt, não é suficiente para efetivá-los, devendo ser considerado cidadão não a pessoa que seja merecedora dos Direitos Humanos, sob pena de ficar privado da proteção e se restringirá a ampliação dos Direitos Humanos, de forma que a sua efetividade deve depender apenas da condição humana (LAFER, 1988).

Diante do apresentado, constata-se que as pessoas devem ser tratadas com igualdade, independente das condições sociais, culturais ou econômicas em que ela esteja, visto que o respeito à dignidade delas é o mais básico e essencial dos Direitos Humanos pelo simples fato da sua humanidade (COMPARATO, 2019).

Conforme apresenta Ramos (2021, p. 121):

Existem outras formas como os Direitos Humanos são chamados e cada forma possui um significado distinto, como, por exemplo, ao ser chamado de Direito do Homem, retrata-se a proteção de determinados direitos do indivíduo. [...] Já quando se fala em direitos individuais, se tem um tom excludente, pois só abarcaria os direitos civis e políticos, deixando de fora os outros direitos que não os de primeira geração. [...] Ao se falar em liberdades públicas, exclui-se os direitos econômicos e sociais.

Contudo, a mais conhecida diferenciação é a entre Direitos Humanos e Direitos Fundamentais, em que os Direitos Fundamentais são os Direitos Humanos positivados na ordem jurídica interna, enquanto que os Direitos Humanos são compreendidos na esfera internacional e que garantem a dignidade da pessoa humana em face do poder estatal, ora pro Estado não interferir, ora para que ele atue com prestação positiva (PIOVESAN, 2021).

Dito de um outro modo, o que deve ficar claro é que os Direitos Humanos são garantias universais que protegem indivíduos e grupos contra ações ou omissões do governo que desfavoreçam a dignidade da pessoa humana (SARLET, 2004).

Fato é que os Direitos Humanos são direitos universais, indivisíveis, interdependentes, históricos e irrenunciáveis. Os Direitos Humanos são universais porque são para todos, independente do sexo, raça ou cor (TRINDADE, 2003). Quanto à sua indivisibilidade, se sustentou tal característica, inicialmente, em 1968, na I Conferência sobre Direitos Humanos da ONU, ao dispor que formam um núcleo único e indivisível (PIOVESAN, 2021).

Já a interdependência, que se pode chamar também de complementaridade, está relacionada ao fato de que um grupo de Direitos Humanos depende do outro, enquanto que sua historicidade diz respeito ao fato que os Direitos Humanos não é dado, e sim construído, sendo mutável e em constante evolução, construído ao longo do tempo, nascem das lutas, gradativamente, não de uma vez só (COMPARATO, 2019).

Outra característica marcante dos Direitos Humanos é relativo à sua indisponibilidade ou, como também é conhecido, sua irrenunciabilidade, em que os Direitos Humanos, em regra, são irrenunciáveis, não podendo a pessoa fazer o que quiser com ele, sendo também imprescritível, posto que eles são inerentes à pessoa, pelo simples fato de existir como ser humano (RAMOS, 2021).

Advindo do aspecto da historicidade dos Direitos Humanos, apresenta-se aquilo que é conhecido como gerações de Direitos Humanos, apresentado por Karel Vazak, em 1979, que classificou os Direitos Humanos em três gerações, a partir de características próprias de cada um, associando cada geração a um dos componentes da revolução francesa, quais sejam, a liberdade, a igualdade e a fraternidade (SARLET, 2004).

Os direitos chamados de primeira geração, conhecidos também como direitos negativos, de abstenção, estavam relacionados com os direitos de liberdade civis e políticos, em que o Estado deveria garantir autonomia da vontade e a valorização da propriedade privada (ANNONI, 2003).

Essa geração ficou marcada por aquilo que é chamado de Estado mínimo, que é atuação do Estado limitada apenas à defesa da ordem, valorizando o Estado Liberal,

tendo como marco as Revoluções Liberais do século XVIII ocorridas na Europa e nos Estados Unidos.

Apesar do predominante papel passivo, de abstenção do Estado, é necessário destacar que o Estado também tinha um papel ativo, no que tange a questão da proteção da segurança pública e da administração da justiça. Diversas críticas foram feitas em relação a essa geração, principalmente o fato de que gerou concentração de renda e exclusão social.

A partir disso, a sociedade reclamou um papel mais ativo por parte do Estado para garantir um mínimo de bem-estar para a população. Em razão deste fato, em busca de solucionar o antagonismo da igualdade política versus a desigualdade social e a partir das Revoluções Sociais Bolchevique, da Constituição da Alemanha de 1919 e da Constituição do México de 1917, surgiram os direitos de segunda geração com a maior participação do Estado na concretização dos direitos sociais, vindo a consagrar garantias institucionais não só para os indivíduos mas também para as instituições como a família, a imprensa livre, valorizando aquilo que foi chamado de direitos sociais econômicos e culturais (COMPARATO, 2019).

Já os direitos de terceira geração surgiram após o fim da II Guerra Mundial, dando uma maior atenção à questão dos direitos de titularidade da comunidade, como é o caso do direito ao desenvolvimento e do direito à autodeterminação, sendo chamados de direitos solidários (BARRETTO, 2019).

Autores como o professor Paulo Bonavides afirmam que existem os direitos de quarta e quinta geração, sendo os direitos de quarta geração os relacionados ao direito das minorias, direito à informação, tecnologia. O próprio autor também é o responsável por sustentar que existem direitos de quinta geração, que é o direito a paz, decorrente dos atentados de 11 de setembro de 2001 nos Estados Unidos da América, porém tais classificações não são senso comum na doutrina (BONAVIDES, 2006).

Falando em gerações, este termo é muito criticado pela doutrina por gerar um aspecto de substituição entre as gerações, o que não é correto, uma vez que seus Direitos Humanos representam um conjunto mínimo de direitos necessários a uma vida única (RAMOS, 2021). Com efeito, outro aspecto que eleva o embasamento a tal crítica é a questão da anterioridade ou posterioridade de que, por exemplo, os direitos civis e políticos de primeira geração teriam sido reconhecidos antes do direito segunda

geração e assim sucessivamente, o que é errado afirmar tal situação, já que, por exemplo, os direitos de segunda geração já tinham sido consagrados em Organizações Internacionais de Trabalho em 1919, muito antes da consagração dos direitos de primeira geração, só ocorrido em 1948 com a Declaração Universal dos Direitos do Homem (PIOVESAN, 2021).

Outra crítica é feita por Ramos (2021, p. 148):

Em relação às novas interpretações sobre o conteúdo dos direitos como, por exemplo, o fato de onde classificar o direito à vida, uma vez que ele pode ser tanto um direito de primeira geração quanto um de segunda geração dependendo do aspecto a ser observado sobre ele.

Assim, o melhor a se fazer é substituir o termo gerações pelo termo dimensões, em respeito à unidade e indivisibilidade dos direitos fundamentais no contexto constitucional interno e, em especial, ao Direito Internacional de Direitos Humanos (SARLET, 2004).

Até o presente momento, foi estudado os Direitos Humanos a partir de uma perspectiva universalista, geral e abstrata, contudo existem doutrinadores, como Herrera Flores, que trazem uma visão diferente, afirmando que é mais importante averiguar a origem histórica dos Direitos Humanos a começar de uma visão crítica em que a constituição destes deve ter como base os acontecimentos revolucionários e processos institucionais, que marcam o surgimento e o desenvolvimento deles para um movimento de luta em busca da dignidade humana (HERRERA FLORES, 2009).

Busca-se que os Direitos Humanos deixem de ter uma visão apenas eurocêntrica, imbuída a consolidar o pensamento capitalista e neoliberal, para que se passe a ter um olhar para o que cada comunidade possui em específico sobre os quais aparecem os três mais importantes níveis de trabalho, quais sejam, o primeiro que afirma que os Direitos Humanos não são apenas propriamente ditos, são processos resultantes das lutas sociais para colocar os bens necessários a viver em dignidade, como a moradia, a educação, o trabalho e a alimentação, em prática (FLORES, 2009). O outro nível é continuidade do primeiro pois argumenta que precisamos desse processo de Direitos Humanos para que se tenha acesso aos bens exigíveis que necessitamos. E, por último, para que se tenha Direitos Humanos é necessária essa luta social pela dignidade do ser humano (HERRERA FLORES, 2009).

Dessa forma, superando visão universalista e passando a ver os Direitos Humanos como resultado de um produto de luta social, permite-se tanto uma abertura quanto uma consolidação de espaços que lutam pela dignidade (CARBALLIDO, 2014).

Conseqüentemente, se abrirá espaço para uma visão contra-hegemônica colonialista Ocidental, passando a enxergar diferente, de maneira que os colonizados não sejam mais vistos como incivilizados ou possíveis de colonizar, mas sim como aqueles que procuram um caminho diferente para buscar os elementos que considera para atingir as próprias concepções de dignidade humana (WOLKMER, 2013).

Os Direitos Humanos não devem ser vistos apenas como ferramenta de colonização usados como fontes legitimadoras de novos sistemas de relação social ou como instrumento de libertação de mobilização da sociedade, devendo-se centrar na busca de fazer com que a dignidade constitua um núcleo comum universal capaz de permitir diferentes formas de diálogo entre os variados modelos de existir dos Direitos Humanos (HERRERA FLORES, 2009).

De acordo com a teoria tradicional dos Direitos Humanos, estes decorrem da própria natureza humana sendo inerentes a todas as pessoas, o que acaba por fundamentar esse ideal de universalidade a respeito desses direitos o que, porém, não tem conseguido ultrapassar as barreiras do seu próprio discurso não realizando o alcance da verdade concreta (MONTEIRO, 2019).

Contudo, o que se quer com a teoria crítica é dar espaço para as classes oprimidas, a partir de um discurso de emancipação estudado por uma hermenêutica de suspeita, procurando entender como ocorreu a visão hegemônica sobre Direitos Humanos, para se buscar uma visão contra-hegemônica e que os discursos de Direitos Humanos apresentam variadas visões em contextos históricos diferentes e em sociedades distintas e legitima tanto práticas revolucionários como contra revolucionárias (SANTOS; CHAUI, 2014).

Outra questão é o fato de que como a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948 foi influenciada pelo jusnaturalismo, abre essa questão acerca de certos Direitos Humanos serem inerentes à natureza humana, acima de qualquer outro direito, não se analisando a realidade concreta das lutas pelos Direitos a partir das lutas sociais, percebendo-se que existe uma demonstração de ineficácia em que se encontram os indivíduos em relação à realidade em que estão, visto que se pode

até dizer que, antes mesmo do indivíduo nascer, ele já tem direito a ter Direitos, porém com o decorrer do tempo o indivíduo vê que esse direito não é consagrado a ele, de forma concreta, em razão da exclusão ser presente e das desigualdades advindas do capitalismo e do neoliberalismo (HERRERA FLORES, 2009).

O Direito deve ser modificado em razão da proximidade com o meio, pois a universalidade pretendida não é algo do qual se parte, mas aonde chega em consequência de luta de práticas sociais em favor da dignidade humana (HERRERA FLORES, 2009). O contexto econômico e político amplia a visão segregacionista exploratória se utilizando das normas para legitimar os Direitos e seus valores e impor sua ideologia, se valendo do universalismo para mudar os sujeitos como se todos fossem iguais (MONTEIRO, 2019). Entretanto, deve deixar esse discurso opressor colonialista para se analisar os Direitos Humanos a partir das lutas sociais (SANTOS; CHAUI, 2014).

Assim, Herrera Flores (2019, p. 55-56) afirma que:

Se deve analisar as garantias econômicas, políticas e jurídicas para representação da maioria oprimida a partir de suas lutas sociais, trazendo quatro condições para refletir sobre a teoria crítica de direitos humanos a partir dessa visão realista do mundo, sendo a primeira condição, a de se observar o patamar em que nos encontramos e qual o caminho podemos ter, uma vez que ele pode ser modificado e temos capacidade para isso. [...] O segundo é ter o pensamento de combate para prestar esclarecimentos dos sujeitos e sua mobilização devendo servir principalmente de que eles ganhem força e tenham instrumentos suficientes para lutar contra essa hegemonia, sendo esta a terceira. [...] E, por fim, só se consegue se livrar dos preceitos colonialistas com essa luta pela dignidade e o pensamento crítico estar aberto à indignação, analisando as contradições.

Com isso a Teoria Crítica visa transformar a realidade, apesar de encontrar grandes obstáculos, uma vez que a maior parte da população mundial vive abaixo da linha da pobreza e para ir de encontro a essa política econômica dominante a luta é enorme, pois ela não é considerada, por grande parte da elite econômica, como sujeito de direitos, mas apenas como objeto do seu discurso expansionista e opressor (ZEIFERT; AGNOLETTO, 2019).

Essa luta só será mais justa se forem dadas condições materiais e imateriais iguais para as classes oprimidas para que se concretize o acesso igualitário e generalizado aos bens que fazem com que a vida seja digna de ser vivida (HERRERA FLORES, 2009).

Não importa se siga a Teoria Crítica ou a Convencional de Direitos Humanos, o que deve ser observado é que haja uma cultura de Direitos Humanos para que os Direitos democráticos e inclusivos sejam efetivamente concretizados, uma vez que o papel da democracia é ser um importante vetor da promoção dos Direitos Humanos, restando claro que somente em Estados Democráticos é possível cogitar o exercício de possuir Direitos. A pessoa, como sujeita de Direitos, deve passar a se importar com valores éticos e justos para assegurar o respeito aos Direitos mais básicos da coletividade, que envolve a noção da cidadania e da própria coletividade (BULOS, 2019).

2.2 A IMPORTÂNCIA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS EM UMA CULTURA DE DIREITOS HUMANOS

Um conceito único de políticas públicas não é fácil de se definir, uma vez que existe um interesse interdisciplinar nelas e, dessa forma, cada ramo propicia o seu conceito específico (CHRISPINO, 2016).

De começo, é importante anotar aqui que o termo surgiu, primeiramente, na obra de Charles Merriam, com intuito de utilizar as ferramentas da Ciência Política para compreender as práticas de governo então vigentes naquela época, inaugurando, assim, a preocupação com o estudo da ação governamental em sentido amplo, a qual se passou a chamar de *science policy* e, após a II Guerra Mundial, esse novo reconhecimento de categoria da ciência política surgiu como a responsável pelos Estados Unidos implementarem uma política chamada de *New Deal*, que ampliou a oferta de obras de infraestrutura em áreas sociais marcando um forte intervencionismo do Estado (FONTE, 2015).

Esse maior enfoque em prestações positivas por parte do Estado se deveu à implementação de um Estado Democrático e Social do Direito, que passou a exigir um maior planejamento por parte do Estado e que se exteriorizou por meio das políticas públicas (SIQUEIRA JUNIOR, 2006)

Dessa forma, quando o Estado começou a prestar serviços públicos em larga escala e ordenar a sociedade, passou a dar uma maior legitimidade para a atividade estatal a partir dessas ações. Outro conceito a ser dado ao termo política pública, conforme aduz Fonte (2015, p. 69) é: “em relação à produção legislativa que

corresponde às normas legais instituidoras de políticas nacionais que estabelecem princípios, diretrizes e regras para que a Administração Pública as pratique”. Não servirá apenas a mera condição de uma norma legal em abstrato, dependendo de ações concretas para executá-las, uma vez que a organização da vida democrática depende do financiamento da infraestrutura e da dinamização das relações, devendo o Estado apontar os modos de sua atuação para essa realização (BUCCI, 2021).

Papel importante nessa implementação ocorre com a atuação do Poder Judiciário em alguns casos de defesa dos direitos fundamentais de natureza econômica, social ou cultural em que o Estado é omissos em ações para concretizá-los, ocasião em que ações judiciais estão sendo impetradas para que tais Direitos sejam garantidos, desconstruindo o chamado de reserva do possível, em que o Estado se utiliza do argumento de falta de orçamento para que não se concretize a implementação de certas ações que está obrigado a fazer (FONTE, 2015).

Para o Estado se valer da reserva do possível deve apresentar comprovações objetivas de que não é possível a concretização de tal direito, como, por exemplo, em razão da realidade financeira do ente público ou que a pretensão em face do Estado é irrazoável (BULOS, 2019).

Contudo, são utilizadas as ações judiciais a favor de políticas públicas para concretizar Direitos Humanos positivados no ambiente interno como, por exemplo, o direito à saúde ou o direito à educação, sendo tais Direitos previstos na Constituição, o que impede o exercício da discricionariedade do administrador (FONTE, 2015).

Outros argumentos a serem usados nas ações é a omissão estatal ou prestação deficiente do serviço, além de justificativas orçamentárias, se houver comprovação objetiva (BRASIL, 2004). Assim, o que deve ficar claro aqui é que a judicialização das políticas públicas não se presta apenas para efetivar os Direitos Sociais, servindo também para efetivar os Direitos Humanos de primeira e terceira geração, posto que as políticas públicas estão dispostas para concretizar as normas constitucionais de conteúdo programático como, por exemplo, na garantia do direito de acesso à justiça, como no caso da nomeação de defensores públicos para Comarcas sem defensores (BRASIL, 2013).

As políticas públicas concretizam Direitos Humanos de todas as dimensões devendo, em regra, a implementação desses ficar a cargo do processo político, e só, excepcionalmente, caber a intervenção judicial (FONTE, 2015). Tratando sobre os

conceitos de política pública, o que existe em comum é que essa é resultante de decisões governamentais e se refere às ações do Governo (BIRKLAND, 2005).

Para alguns, política pública é tudo aquilo que o Governo decidiu fazer ou não fazer, enquanto que para outros é um conjunto de decisões tomadas por um indivíduo ou um grupo de atores políticos a respeito da escolha de objetivos e os meios de alcançá-los em uma situação específica, contudo o que é claro é que as políticas públicas são meios para efetivação de Direitos de cunho prestacional pelo Estado, mas não deixando de lado a sua importância para efetivação de Direitos Fundamentais também (FREIRE JÚNIOR, 2005).

Assim as políticas públicas estão relacionadas com as ações e os programas para dar efetividade aos comandos gerais impostos pela ordem jurídica que necessita da ação estatal defendendo não só os Direitos Sociais como também os Direitos Humanos postos no direito interno, de primeira e de terceira geração (BUCCI, 2021).

Fato é que existe uma correlação entre a ação do Estado e a política pública, uma vez que a execução de políticas públicas depende de gastos públicos, sendo que nesse processo político jurídico de definição de gasto público se encontra a gênese das políticas públicas, ou seja, nas áreas de diretrizes orçamentárias, planos plurianuais, leis orçamentárias e a consequente aprovação pelo Legislativo, sendo esses o ponto de partida delas, em que a partir de atos ou fatos jurídicos implementados pelo Executivo haverá a concretização de objetivos estatais pela própria Administração Pública (FONTE, 2015).

Fonte (2015, p. 79) deixa claro que:

As políticas públicas são cíclicas, ou seja, dificilmente as questões que demandaram sua concretização são solucionadas em curto prazo, se valendo de quatro fases, quais sejam a definição da agenda pública, a formulação e escolha das políticas públicas, sua implementação pelo órgão competente e a sua avaliação pelos diversos mecanismos previstos na Constituição e nas leis.

A definição de agenda pública decorre da percepção de um problema por parte do Governo, que demanda uma ação e a partir disso haverá a formulação e a escolha das políticas públicas identificando os seus objetivos, sempre respeitando o princípio da legalidade, cabendo ao legislador definir a quantidade de dinheiro que será retirada da sociedade para realizar as metas públicas, as quais dependem de lei para serem efetuadas (BIRKLAND, 2005). Após isso, haverá a implementação dessas políticas

públicas já traçadas, passando os planos e programas normativos a serem ações efetivas do Estado, sendo essas concretizadas por meio da execução desses programas contratados através da realização de licitações, publicação de editais ou liquidação de despesas (BIRKLAND, 2005).

Por fim, o último momento é o da avaliação das políticas públicas, que se faz através de mecanismos constitucionais e legais de avaliação das políticas e, desse modo, se fará com que o controle dessas seja desenvolvido conforme a Constituição brasileira. Aplica-se, também, os meios Judiciais e Legislativos, no âmbito interno ou político-eleitoral, pelo povo através do voto, com a prestação de contas sendo obrigatória ao público, conforme estabelece a Constituição Federal de 1988 (FONTE, 2015).

Outro fato a ser mencionado é o valor para a pacificação de conflitos sociais, os quais decorrem das diversas concepções de bem que os indivíduos e grupos sustentam na esfera pública, resultante do pluralismo nas sociedades contemporâneas e a decisão na esfera pública representa a melhor maneira de estabelecer compromissos sobre essas questões e, assim, propiciando a devida valorização da dignidade da pessoa humana e a necessidade de observância, permitindo o reconhecimento de dois níveis de Direitos Fundamentais na Constituição de 1988: os de imposição obrigatória, que devem defender o mínimo existencial e, os demais, consagrados na norma constitucional e ligados, de modo menos intenso, à atividade da pessoa humana, mas que podem ser submetidos a concretização pelo legislador e pelo administrador público (SARLET, 2012).

O mínimo existencial só será completo se fizer referência ao acesso à justiça, Direito Fundamental previsto no art. 5º, inciso XXXV e LXXIV da Constituição Federal de 1988, já que, sem esses, os indivíduos não teriam meios de fazer garantir seus Direitos, em especial, os direitos prestacionais mínimos, ou seja, sem a instituição das devidas garantias não se têm protegidos os Direitos, os quais compreendem não apenas a existência do Poder Judiciário acessível e aparelhado como também ações competentes para tutelar os Direitos violados, não bastando que o direito seja apenas reconhecido e declarado, devendo ser garantido e preservado (SIQUEIRA JUNIOR, 2006).

Direito sem estar acessível a todos seria mera promessa vazia, produzindo resultados injustos em suas decisões, além de fazer com que a população diminua o grau de confiança no Poder Judiciário.

2.3 ACESSO À JUSTIÇA

Com o surgimento do movimento liberalista de Estado, o tema do acesso à justiça passou a ser considerado um Direito Natural, porém os Direitos Naturais não precisam de uma ação do Estado para sua proteção (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Esses Direitos eram considerados anteriormente ao Estado; sua preservação exigia apenas que o Estado não permitisse que eles fossem infringidos por outros (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

É de se notar que, no Estado Liberal se mirava muito na questão de garantir aos indivíduos a sua liberdade e o seu Direito individual, sendo de extrema importância a lei no aspecto formal, pois importava-se nessa garantia à vontade geral da maioria, mas limitando-se, assim, pela legalidade, porém essa pouco se importava com a igualdade material entre os indivíduos, porque se o cidadão quisesse entrar na justiça teria que arcar com os seus altos custos, pouco se preocupando o Estado-juiz com o acesso prático ao sistema dos menos favorecidos (AMORIM, 2017).

Assim, apesar de representar o fim do Estado Absolutista, movimento este que surgiu a partir de revoluções sociais que emergem na sociedade ao final do período Medieval, quase no fim da Idade Média, no curso do século XVI (ANDERSON, 2004), e que tinham o intuito de defender a concentração de todo o Poder do Estado nas mãos do Rei, uma só pessoa com absolutos poderes, inclusive o jurisdicional (BOBBIO, 2011, p. 115), dando uma maior liberdade à classe que se dizia burguesa, o Liberalismo não conseguiu, e nem mesmo tentou, superar essas desigualdades socioeconômicas que existiam entre as pessoas, uma vez que em função de sua intervenção mínima na sociedade, as relações econômicas e sociais se autorregulavam em uma relação que não conseguia manter nem o equilíbrio social e muito menos o econômico (AMORIM, 2017).

E essa desigualdade socioeconômica ocorria não só pelo distanciamento entre a esfera pública e a privada, em que se separou a figura do Príncipe da figura da burguesia, na qual aquele estaria imbuído em controlar as finanças do país e a

burguesia, que exercia as relações sociais, mas também pela questão da alimentação do poder, no qual se propiciava bastante força aos princípios da reserva legal e da separação de poderes (NUNES; TEIXEIRA, 2013).

Uma das consequências disso foi o surgimento da Escola da Exegese, advinda como consequência do Código Civil Napoleônico de 1804, tendo como objetivo a reunião de juristas franceses para unificarem e positivarem a interpretação do Código a partir da vontade do legislador, utilizando-se do método gramatical, não sendo papel do juiz interpretá-lo de modo diverso à vontade daquele, sendo esse aspecto que ampliou a força do Poder Legislativo e o formalismo das leis (LIMA, 2008).

O Judiciário era visto apenas como boca da lei, ou seja, apenas a balbuciava, não tendo a liberdade de poder interpretá-la caso a caso. Diante disso, o conceito de acesso à justiça, naquela época, significava apenas apurar o direito de ação, conforme Fernandes e Pedron (2008, p. 88) discorrem:

a melhora do acesso à justiça significava apurar a prontidão na resposta estatal à violação do direito subjetivo, sem que para tanto fosse necessária a ingerência interpretativa judicial, sendo um descaminho da supremacia legislativa.

Como se vê, não se tinha um enfoque em querer ajudar os mais pobres para que estes alcançassem os seus direitos, “estando sujeitos à mercê da sua própria sorte” conforme aduzem Cappelletti e Garth (1988, p. 4), e o juiz não podia fazer nada porque só tinha um comportamento passivo em relação ao processo, vigorando a igualdade formal dos cidadãos, a escritura e, especialmente, o princípio dispositivo, que diferentemente do princípio inquisitivo que admite a iniciativa do magistrado para atuar de ofício, em certas ocasiões, aquele anulava qualquer espécie de iniciativa do juiz do processo (NUNES; TEIXEIRA, 2013).

Diante disso, essa questão liberalista começou a ser bastante questionada ao final do século XIX, ocasião em que se passou a exigir uma posição mais ativa do Estado em relação aos novos direitos individuais que estavam sendo reconhecidos (RANIERI, 2013). Esses Direitos eram traduzidos como poder de exigibilidade em face do Estado (RANIERI, 2013), fato esse que ocasionou a mudança para o Estado Social.

E o que ocasionou essa mudança de paradigma, marcando a transição desse Estado Liberal para o Estado Social tem seu fundamento relacionado com uma efusiva cobrança na realização de uma maior participação social no período entre as duas

Grandes Guerras, gerando transformações no Judiciário, como aduz Santos (1995, p. 24-25):

A predominância assumida pelo executivo; explosões legislativas e sobre juridificação da realidade social; o estado assume uma posição de dar uma atenção maior à correlação entre a justiça social e a igualdade formal; proliferação dos direitos; componente promocional do estado de bem-estar social pela consagração constitucional dos direitos sociais e econômicos que abre o caminho para novos campos de litigação; a conseqüente explosão da litigiosidade, proporcionando uma maior visibilidade social e política dos tribunais, tendo, entretanto, uma maior dificuldade em responder ao aumento da procura.

Assim, na época, percebe-se uma postura mais ativa dos Tribunais, principalmente em relação às matérias de acesso à justiça, passando esse acesso, nas palavras de Cappelletti e Garth (1988, p. 5) “a possuírem um impacto mais substantivo no processamento básico dos Direitos Humanos e que deve ser garantido, e não apenas proclamados os direitos de todos”, pois o Estado deve estar engajado na transformação social objetivando a construção da sociedade livre, justa e solidária (AMORIM, 2017).

De extrema relevância é lembrar que por volta da metade do século XVIII se começou a buscar do Estado uma conduta mais positiva na vida das pessoas, deixando os direitos sociais de serem vistos apenas vinculados com a caridade, para serem tratados como direitos políticos (BOBBIO; MATTEUCCI; PASQUINO, 1999).

O aspecto individualista que se vinculava com o Estado Liberal fazia com que não se alcançasse a igualdade e a liberdade material, sendo deficiente a sua efetivação. Começou a haver um crescimento da intervenção estatal, desaparecendo aos poucos a forma liberal do Estado-mínimo, passando a sobrevivência do ideal liberal a ser posta em xeque (PAUMGARTTEN, 2017).

Essa mudança não ocorreu apenas vinculada ao incremento das relações trabalhistas, decorrente da condição em que os operários das indústrias passaram a lutar, pois um ponto de crucial importância que deve ser mencionado foi o período do fim da Primeira Guerra Mundial, em que o Estado teve de intervir maciçamente na indústria bélica e na corrida armamentista para consumo (BOBBIO; MATTEUCCI; PASQUINO, 1999).

Nesse momento, o Estado precisava fazer com que o cidadão aumentasse sua renda e tivesse força de consumo para que o Estado crescesse, política essa que se

expandiu ainda mais com a crise de 1929, decorrente da quebra da Bolsa de Nova York, em que se tinha que aumentar as despesas do Estado para manter os empregos e as condições de vida das pessoas, fazendo com que o projeto social avançasse e as tarefas do Estado aumentassem em vez de diminuírem (NUNES; TEIXEIRA, 2013).

Nesse momento adveio a II Grande Guerra, a qual mostrou que não se necessitava apenas de um conjunto de leis que limitassem os indivíduos perante o Estado, mas sim, nas palavras de Barbosa (2016, p. 35): “havia a necessidade de considerar um homem pelo simples fato de ser homem, dotado das mesmas qualidades e sem distinção de qualquer natureza”.

Diante de tal situação apresentada, as Constituições de diversos países ao redor do mundo passaram a ter uma visão mais voltada para a Dignidade Humana, respeitando-a e consignando-a em seu ordenamento jurídico respectivo, passando os Direitos Humanos a serem positivados, o que garantiria uma maior observância e salvaguarda, caso fossem desrespeitados.

Dessa forma, o Estado de Providência foi criado para dar, pelo menos, essa mínima qualidade de vida às pessoas, por meio de políticas públicas sociais, apesar de, em contrapartida, ter tornado a liberdade do indivíduo mais restrita (PAUMGARTTEM, 2017).

Contudo, surge um problema que se expressa no papel do juiz no acesso à justiça, visto que essa situação se transformou, passando o juiz a ser tratado mais como um administrador, o qual tenta equacionar as relações entre o processo civil e uma justiça social, entre a igualdade jurídica formal e a desigualdade socioeconômica (NUNES; TEIXEIRA, 2013).

Apesar do exposto alhures, problemas como a não consagração ainda da igualdade e a da excessiva burocracia apareceram, o que fez com que ocorresse uma crise no Estado Social a partir da década de 1970, uma vez que se ocasionou uma concepção de justiça mais ligada à utilidade do que a validade (NEVES, 1993), gerando, também, falta de condições financeiras para arcar com as outras despesas provenientes da implementação dos Direitos Sociais e pelos elevados níveis de desperdício e ineficiência provocados pela burocracia (CARVALHO NETTO, 2013).

Toda essa situação fez com que se estudassem e investigassem as causas do problema do acesso à justiça, identificando-se como uma das possíveis soluções para tal grave situação que se apresentava naquela época sobre o tema o Projeto Florença,

de iniciativa e liderança do estudioso e pesquisador italiano Mauro Cappelletti, em colaboração com Bryan Garth e Nicolò Trocker.

Os pilares do Estado Providência, ou como esse é mais conhecido, Estado Social, começaram a ficar desestabilizados em decorrência de diversos fatores, a partir da década do final de 1970, como a incapacidade financeira em atender às crescentes despesas oriundas das providências estatais, a burocratização, elevados níveis de ineficiência e globalização da economia (CARVALHO NETTO, 2013).

Observa-se que, apesar de o Estado Social, que é um modelo de governo no qual o Estado se compromete a garantir o bem-estar econômico e social da população, em aplicação de medidas ativas por parte deste com o intuito de facilitar a proteção à saúde e ao bem-estar dos cidadãos, ter conseguido integrar as classes de trabalhadores, que antes estavam fora do sistema, por outro lado, os conflitos emergentes de novos direitos também aumentaram (SANTOS, 1982).

Passou-se a litigar por coisas e direitos que antes não se recebiam tanta importância ou não se brigavam como, por exemplo, as relações de consumo, os direitos dos trabalhadores, gerando no Estado uma certa incapacidade em cumprir com todos os anseios sociais e assistenciais que almejavam, acionando uma vulnerabilidade política para as elites dirigentes no campo dos estudos sociológicos sobre administração da justiça e organização das entidades (SANTOS, 1982).

E diante dessa dificuldade relativa ao acesso à justiça, foram observados que muitos problemas haviam para o fim de alcançar a verdadeira igualdade material no acesso efetivo ao Judiciário. Situações que podem ser expressas como, por exemplo, as vinculadas para impetrar um processo na justiça, uma vez que para se entrar no Judiciário naquela época da década de 1970 não se tinha apenas que se pensar em só demandar, devendo observar, de igual modo, a questão dos honorários advocatícios, que implicam custos altos ao lado do valor das custas processuais.

E nas palavras de Santos (1982, p. 26) “quanto mais demorado o processo, mais caro ele ficaria, principalmente os processos de baixo valor de causa”. A luta pelo acesso à Justiça se torna cada vez mais difícil, quanto mais financeiramente desfavorável seja a pessoa (AMORIM, 2017, p. 98).

A justiça civil é cara para os cidadãos em geral, mas revela, sobretudo, que a justiça civil é proporcionalmente mais cara para os cidadãos economicamente mais débeis (SANTOS, 1982). Diante disso, o que se observava naquela época era que a

Justiça estava muito desacreditada pelos mais pobres, porque, além de ser bastante demorada, seus custos eram bastante altos, principalmente para os mais pobres e a população em geral, que tinham a visão de que sempre a justiça penderia a julgar, favoravelmente, para os mais ricos, em função de seu capital financeiro e ao seu maior poder de influência.

Uma decisão dada para uma parte não necessariamente afeta a outra de maneira igual, porque, conforme aduzem Cappelletti e Garth (1988, p. 35) como primeiro ponto a ser destacado como obstáculo “aumenta os custos para as partes e pressiona os economicamente mais fracos a abandonarem suas causas ou a aceitarem os valores muito inferiores a que teriam direito”.

O segundo ponto que deve ser destacado, e que foi trazido pelos autores, é que a justiça é um obstáculo para aqueles que pouco conhecimento têm sobre o reconhecimento dos seus direitos, tanto pelo fato de desconhecerem que algum conflito, que ocorra ao seu redor, possa ser resolvido judicialmente e, de igual modo, a questão da distância, principalmente em áreas mais afastadas da zona urbana em que é mais difícil o Poder Judiciário chegar, fato esse que resplandece a questão de que nem mesmo sabem como entrar com uma ação ou conhecem um advogado que os ajude.

As pessoas têm limitados conhecimentos a respeito da maneira de se ajuizar uma demanda (CAPPELLETTI; GARTH; TROCKER, 1982). Em consequência, sequer, em muitos casos, conseguem esclarecer suas dúvidas, posto que os menos favorecidos, intelectual e financeiramente, não têm, entre seus círculos de amizade e convívio, operadores do direito que possam ajudá-los a sanar tal indagação.

Caso este que se agrava quando se mora longe dos grandes centros urbanos, uma vez que tudo parece ficar mais difícil e essas pessoas acabam deixando para o esquecimento suas dúvidas.

Outrossim, por conta dos procedimentos complicados, do formalismo e dos ambientes que intimidam, como estar nos Tribunais na presença de juízes e de advogados, figuras que são vistas como opressoras, fazem com que o litigante se sinta perdido (CAPPELLETTI; GARTH; TROCKER, 1982).

O terceiro ponto visto como obstáculo do acesso à justiça diz respeito aos problemas relacionados com os interesses difusos, da falta de defesa adequada e representação em relação às demandas individuais, na qual tais pessoas ficam muito

fragilizadas em relação a uma demanda de Direito Coletivo como, por exemplo, o relacionado ao direito ao meio ambiente ou a proteção ao consumidor.

Diante das causas apresentadas, Capelletti, Garth e Trocker (1982) apresentaram soluções para esse problema chamando a pesquisa que eles desenvolveram de Projeto de Florença, em que eles viram que existe um padrão para essas barreiras ao acesso à justiça, sendo, normalmente, derivado de pequenas causas e que, entre os principais atores individuais, estariam os mais pobres, o que afetava na solução dos seus problemas.

Para solucionar os obstáculos que eles trouxeram como os principais problemas, os citados pesquisadores apresentaram aquilo que eles denominaram de Ondas Renovatórias, na qual a primeira onda seria a da assistência judiciária para os pobres como esforços para proporcionar serviços jurídicos a eles e, além disso, não só quando estivessem com uma causa para litigar, mas também conscientizá-los à luz de medidas preventivas e socioeducacionais sobre os seus direitos (CAPPELLETTI; GARTH; TROCKER, 1982).

A segunda onda tratou de um esforço para melhorar o acesso à justiça quanto às questões de representação dos interesses difusos ou coletivos do país, na qual deve haver um representante adequado para a coletividade, uma vez que nem todos os titulares de algum direito a ser defendido podem comparecer ao juízo.

Outrossim, nem mesmo os membros dessa ação de representação necessitariam ser citados individualmente, já que se constatou que nem a demanda individual seria uma via eficiente para o cumprimento da lei, nem a mobilização política dos indivíduos uma alternativa provável de concretização dos direitos (NUNES; TEIXEIRA, 2013).

Já quanto ao que Cappelletti, Garth e Trocker (1982) nominaram de terceira onda, sendo esta um dos objetos a serem estudados durante a dissertação, veio a implicar uma concepção mais ampla de acesso à justiça.

A terceira onda renovatória está preocupada com a representação efetiva dos interesses dos antes não representados (CAPPELLETTI; GARTH; TROCKER, 1982, p. 67), assim passando-se a focar mais em se buscarem meios alternativos para resolver os conflitos e prevenir as disputas, uma vez que se pode recorrer a muito além de advogados e juízes para resolver um conflito, “através de mecanismos de resolução dos litígios caracterizados pela informalidade, rapidez e participação ativa

da comunidade, como a conciliação ou mediação entre as partes” (SANTOS, 1982, p. 26).

Passa a se alvejar não só no “em um ganha e perde” em que um tem que ganhar e a outra parte tem que perder, pois geraria uma continuidade nas conflituosidades entre eles, mas sim no processo em que “todos ganham”, forçando o Judiciário a adotar essas práticas alternativas para a solução dos conflitos, tentando diminuir o descrédito da sociedade para com o Judiciário (PAUMGARTTEN, 2017, p. 63).

Isso faz com que haja uma nova e legítima concretização de concepção quanto à resolução de conflitos, inclusive na atuação dos operadores jurídicos, conforme Cappelletti, Garth e Trocker (1982, p. 55) mencionam:

Os juristas precisam, agora, reconhecer que as técnicas processuais servem a funções sociais; que as Cortes não são a única forma de solução de conflitos a ser considerada e que qualquer regulamentação processual, inclusive a criação ou o encorajamento de alternativas ao sistema judiciário formal têm um efeito importante sobre a forma como opera a lei substantiva – com que frequência ela é executada em benefício de quem e com que impacto social. Uma tarefa básica dos processualistas modernos é expor o impacto substantivo dos vários mecanismos de processamento de litígios. Eles precisam, conseqüentemente, ampliar sua pesquisa para mais além dos tribunais e utilizar métodos de análise da sociologia, da política, da psicologia e da economia, e ademais, aprender através de outras culturas. O ‘acesso’ não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido; ele é também, necessariamente, o ponto central da moderna processualística. Seu estado pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica.

Com isso, a justiça passa a vivenciar processos mais simples, rápidos e eficientes, incentivando métodos mais humanos e que tenham uma maior interação e participação entre os atores judiciários e o jurisdicionado, como a conciliação e a mediação, e uma igualdade maior ao se trabalhar a justiça distributiva. Nunes e Teixeira (2013, p. 43-44) apresentam o que seria a tendência do enfoque do acesso à justiça apresentado pelos relatores da proposta, que seriam:

a) a reforma dos procedimentos judiciais em geral com a modernização dos Tribunais de seus procedimentos, com a valorização do princípio da oralidade em detrimento do formalismo; b) a criação de alternativas aos tribunais regulares, utilizando os procedimentos mais simples como ocorre com a mediação, a conciliação e o juízo arbitral, o que resultará em incentivos

econômicos; c) a criação de instituições de procedimentos especiais para determinados tipos de causas de particular importância social como a criação de procedimentos especiais para pequenas causas ou de Tribunais de vizinhança para solucionar pequenas querelas do dia-a-dia; d) mudanças nos métodos utilizados para prestação de serviços jurídicos; e) a simplificação do direito para algumas espécies de causas, o que melhoraria a decidibilidade e, portanto, a prontidão do socorro a determinado tipo de lesão e a compreensão da lei pelas pessoas comuns (NUNES; TEIXEIRA, 2013, p. 43-44).

Dessa forma, observa-se que nessa busca por uma justiça mais igual e mais simples, sem aqueles formalismos burocráticos, o que obstaculiza a busca da boa justiça, o Projeto de Florença serviu para influenciar os diversos ordenamentos jurídicos ao redor do mundo, não sendo diferente na justiça brasileira, a qual passou a se aproximar e muito, desde então, das propostas apresentadas pelos idealizadores do respectivo projeto.

Vários são os métodos de resolução de conflitos, podendo ser divididos em dois grupos: autocomposição e heterocomposição. Neste último, a decisão é tomada por um terceiro que se encontra fora da relação inicial, tendo como exemplo a própria jurisdição e a arbitragem (ARLÉ, 2016).

Na arbitragem, as partes ou os interessados buscam o auxílio de um terceiro neutro para prolatar uma decisão, que visa encerrar a disputa (AZEVEDO, 2016). Azevedo (2016) afirma que sua característica principal é a coercibilidade e a capacidade de colocar fim ao conflito, uma vez que não há recurso da decisão proferida.

Já os métodos autocompositivos são fruto da decisão dos seus próprios atores, que se utilizam de métodos de autodefesa, a facilitação, a conciliação, a ambientação, a mediação e a negociação (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2018).

Para Tartuce (2018), a negociação é o processo de comunicação entre duas ou mais pessoas decidirem sobre a distribuição de produtos escassos, ou seja, negocia-se para se obter com outro aquilo que não se adquiriria sozinho. Dessa forma, o mais importante da negociação é a comunicação, na qual são estabelecidos os pontos que serão discutidos no decorrer de tal processo, como o momento e o local da negociação e as questões pessoais, como um pedido de desculpas, trocas criativas, valores peculiares ou não, que devem ser considerados relevantes e negociáveis (AZEVEDO, 2016).

Não obstante, os mais citados e conhecidos métodos autocompositivos empregados, tanto no mundo jurídico quanto externamente, são a conciliação e a mediação. Em relação à mediação, variadas são suas definições em relação ao seu conceito, sendo para Azevedo (2016) uma negociação facilitada ou catalisada por um terceiro. Já Bacellar (2016) a conceitua a partir do prisma das necessidades humanas, sendo uma técnica de resolução de conflitos a partir de um terceiro, que busca solucionar pacificamente as divergências entre as pessoas, fortalecendo suas relações e preservando os laços de confiança. Então, a mediação é um procedimento de transformação que se foca mais nos pontos de convergência do que nos de concordância, visto que os métodos buscam a solução de que no momento de se fazer um acordo, todos devem sair ganhando (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2018).

Já quando se trata de conciliação, o mais comum a ser dito é que as partes devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial ou para colocar fim a um. A proposta exposta será analisada a partir de uma sugestão ou orientação do conciliador, sinalizando o conflito em profundidade. Assim, a conciliação é vista como um método em que, a partir dessas sugestões de perguntas e propostas realizadas pelo terceiro imparcial, se atendam aos seus interesses e uma composição entre as partes surge, para se materializar em um acordo que conduza a extinção do processo judicial (BACELLAR, 2016).

O CNJ tentou estabelecer diversos pontos e distinções entre a mediação e a conciliação, quais sejam:

- i) A mediação buscaria a resolução do conflito enquanto a conciliação buscaria apenas o acordo; ii) a mediação visaria a restauração da relação social subjacente ao caso em que a conciliação buscaria o fim do litígio; iii) a mediação partiria de uma abordagem de estímulo (ou facilitação) do entendimento enquanto a conciliação permitiria a sugestão de uma proposta de acordo pelo conciliador; iv) a mediação seria, em regra, mais demorada e envolveria diversas sessões enquanto a conciliação seria um processo mais breve com apenas uma sessão; v) a mediação seria voltada às pessoas e teria o cunho preponderantemente subjetivo enquanto a conciliação seria voltada aos fatos e direitos e com enfoque essencialmente objetivo; vi) a mediação seria confidencial enquanto a conciliação seria eminentemente pública; vii) a mediação seria prospectiva, com enfoque no futuro e em soluções, enquanto a conciliação seria com enfoque retrospectivo e voltado à culpa; viii) a mediação seria um processo em que os interessados encontram suas próprias soluções enquanto a conciliação seria um processo voltado a esclarecer aos

litigantes pontos (fatos, direitos ou interesses) ainda não compreendidos por esses; ix) a mediação seria um processo com lastro multidisciplinar, envolvendo as mais distintas áreas como psicologia, administração, direito, matemática, comunicação, entre outros, enquanto a conciliação seria unidisciplinar (ou monodisciplinar) com base no direito (BUZZI *et al.*, 2015, p. 36).

Tartuce (2018) segue a mesma linha defendida pelo CNJ, na qual o mediador não deve elaborar proposta de solução de acordo, como deve ocorrer na conciliação, e as relações subjetivas devem ser trabalhadas de modo bem mais amplo na mediação, já que a conciliação é mais objetiva, prezando por uma maior celeridade do processo (BACELLAR, 2016), tendo uma limitação rigorosa de tempo, ao contrário da maior disponibilidade que existe na mediação.

O Código de Processo Civil de 2015, ao diferenciar as duas técnicas, aborda as diferenciações de multiplicidade de conflitos que as opõem, na qual na conciliação sua atuação é preferencial nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes (BRASIL, 2015).

Desse modo, observa-se que a conciliação é voltada para resolver uma questão pontual, na qual as partes contrárias, os polos opostos se encontram por circunstâncias da vida.

Essas diferentes pessoas, que não se conheciam, que não tinham um vínculo de amizade ou de relacionamento anterior, acabaram por se envolverem em uma situação que gerou uma lide, um conflito entre elas, como é o caso de uma indenização por acidente de veículo, e que, muito provavelmente, as partes não irão querer continuar a construir um relacionamento.

Já a mediação é voltada para relações multiplexas, ou seja, relações de múltiplos vínculos, em que as partes que estão em um conflito tendem a criar um peso estrutural, cujo equilíbrio a mediação pode adequar nessa situação (SANTOS, 1980).

Os vínculos entre as partes de atrito podem advir de questões familiares, de amizade, de vizinhança, decorrentes de relações comerciais ou outros modos e que têm como objetivo serem preservados e mantidos com naturalidade mesmo diante dessa causa, durante e após a discussão da lide, independentemente do acordo (BACELLAR, 2016).

Isso é o que o Código de Processo Civil traz quando se fala de mediação. O mediador atuará, preferencialmente, nos casos em que houver vínculo entre as partes

anteriormente de modo que possa ser restabelecido a comunicação entre eles e que as soluções consensuais gerem benefícios mútuos (BRASIL, 2015).

O que se deve ter em mente é que o objetivo comum dessas formas de composição, além da participação de terceiro imparcial, é a promoção da comunicação entre os envolvidos e a não imposição de resultados, sempre estimulando a busca de uma saída saudável entre eles (TARTUCE, 2018).

Questão que não se pode perder de vista é a de que a conciliação e a mediação apresentam diversas formas diferentes de serem viabilizadas, sendo nominadas de técnicas. A utilização de cada uma depende de um estudo a ser feito pelo conciliador/mediador do caso para descobrir qual a mais apropriada a ser utilizada em tal situação.

3 ACESSO À JUSTIÇA E POLÍTICA DE IMPLEMENTAÇÃO DOS MECANISMOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE LITÍGIOS NO ÂMBITO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 traz em seu rol, além das diversas gamas de Direitos e garantias para a efetiva proteção do cidadão, o Direito Fundamental de proteção ao acesso à justiça, o qual está expresso em seu artigo 5º, inciso XXXV, nos seguintes termos: “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Tal Direito Fundamental já era garantido em documentos internacionais, como na Convenção Europeia de Direitos Humanos, desde 1950, em que seu art. 6º, inciso I, dispõe que todo indivíduo tem direito à prestação jurisdicional em prazo razoável. Da mesma forma, a Convenção Americana de Direitos Humanos, mais conhecida como Pacto de San José da Costa Rica, desde 1969, garante que todo indivíduo tem direito fundamental à prestação jurisdicional sem dilações indevidas, conforme seu art. 8º, inciso I, sendo o Brasil signatário de tal Convenção, tendo-a ratificado em 1992 por meio do Decreto nº 678.

Contudo, não basta que a norma esteja lá, é preciso que esta seja efetivamente aplicada, que tenha eficácia como uma norma constitucional, uma vez que a partir da concretização do acesso à justiça, é que se terá efetivamente a realização da justiça (SENA, 2007).

Dessa forma, em razão da existência de diversos obstáculos econômicos, sociais, culturais, psicológicos e legais que impedem o acesso à justiça, conseqüentemente, esses obstáculos fazem com que a população desacredite ainda mais nos métodos tradicionais de resolução de conflitos.

Em razão disso, é que surgem, como objeto de análise deste capítulo, os métodos adequados para a resolução desses conflitos que são apresentados como técnicas que são aplicadas para auxiliar e desafogar o Judiciário das enormes demandas processuais.

E para que sejam postos em prática, esses métodos autocompositivos trazem métodos de negociação que facilitam na abordagem com as partes. Entre essas técnicas se apresenta o *rapport*, advindo da Psicologia, que será a técnica objeto do estudo do presente trabalho vindo para facilitar o estabelecimento de um diálogo

amigável entre as partes e que abre caminho para que seja mais fácil um possível acordo entre elas e que ambas saiam satisfeitas.

Como dito anteriormente, para que haja o acesso à justiça deve haver a própria realização da justiça, contudo, para que haja a efetiva aplicabilidade do respectivo Direito Fundamental, a técnica do *rapport* assume importância nesse caminho, pois, além de fazer com que as partes fiquem menos desacreditadas no Judiciário, tal técnica ajudará, de forma essencial, no estabelecimento de um sentimento de confiança, sendo esse fundamental em uma audiência de conciliação.

Com efeito, em um primeiro momento, analisou-se o histórico do conceito de acesso à justiça no mundo, dando atenção aos conceitos no Estado Liberal, que significava apenas a pronta resposta estatal à violação de um direito subjetivo, e a mudança de paradigma, no Estado Social, passando a ter um impacto mais substantivo na garantia dos Direitos Humanos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Contudo, ficará demonstrado que, a partir da década de 1970, com a crise do Estado Social, decorrente da falta da demonstração da igualdade, em um contexto material e da extrema burocracia, e a partir do Projeto de Florença liderado por Mauro Cappelletti e Bryan Garth, eles trouxeram soluções para os problemas dos Direitos Sociais.

Para o presente estudo, expõe-se a importância, principalmente, vinculada com a terceira onda renovatória, que dava um conceito mais amplo ao acesso à justiça, na efetividade dos interesses diante dos não representados, passando a mirar não mais no sistema “ganha-perde”, mas sim na satisfação de ambas as partes, com intuito de uma justiça mais informal, rápida e com uma maior participação das partes para resolver a lide.

Isso fez com que se focasse mais em métodos adequados para resolver os conflitos. Posteriormente, serão estudados os MARCS, que são os meios alternativos de resolução de conflitos, passando pelos diversos movimentos que ocorreram tanto no contexto alienígena quanto no brasileiro que o estruturaram.

Após, será objeto de estudo a perspectiva histórica dos métodos autocompositivos no contexto brasileiro até se chegar à Resolução nº 210 de 2015, do CNJ, que deu efetividade à obrigatoriedade da formação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e dos Centros Judiciais de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), advindos da Resolução nº

125 de 2010, do CNJ, com o intuito de criar um órgão mais célere e eficiente na solução das demandas.

Posteriormente, será feita uma análise sobre a conciliação, tratada como método autocompositivo e o porquê de a arbitragem ser tratada como técnica heterocompositiva. Por fim, foi detalhada a respectiva técnica objeto do presente estudo, qual seja, o *rapport*, sendo essa técnica examinada em seu contexto histórico de surgimento e as origens da palavra.

3.1 DA CRIAÇÃO E PERSPECTIVA HISTÓRICA DOS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS A UMA POLÍTICA DE IMPLEMENTAÇÃO DOS MECANISMOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE LITÍGIOS NO ÂMBITO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

Antes mesmo de o já citado Projeto de Florença, coordenado por Mauro Capelletti, apresentado em 1971, falar sobre a questão do acesso à justiça e, conseqüentemente, de meios alternativos de resolução de conflitos, este tema já era defendido desde as sociedades mais antigas, as quais buscavam solucionar seus conflitos de um modo mais amistoso, sem necessitar do Estado para isso, uma vez que, em alguns casos, o Estado nem existia ainda.

Alguns dizem que o tema “remonta aos idos de 3000 a.C, na Grécia, bem como no Egito, Kheta, Assíria e Babilônia, nos casos entre as Cidades-Estados” (CACHAPUZ, 2003, p. 24); já há autores que afirmam que desde a China de Confúcio (551-479 a.C.), já se preconizava que “a melhor maneira de alcançar a paz era mediante os acordos” (SOARES, 2017, p. 37 *apud* DALLA; MAZZOLA, 2019). No país asiático, a resolução de conflitos por meio do processo era considerada algo desonroso entre os chineses e que atentava contra a pacificação social (RODRIGUES JÚNIOR, 2006).

Já no Brasil, de um modo geral, as primeiras notícias do uso da conciliação em nosso ordenamento datam das Ordenações Filipinas de 1603. Nesse diploma havia a menção à tentativa conciliatória prévia à propositura da demanda (DALLA; MAZZOLA, 2019). Essa ideia acabou por inspirar a Constituição do Império de 1824, que estabelecia uma etapa de conciliação preliminar, um juízo conciliatório prévio, de competência dos juizes de paz, e o Decreto n. 737 de 1818 que servia como

pressuposto para julgamento da ação. Em 1895, já na República, a prática foi extinta, por meio do Decreto n. 359 de 1895, considerando que essa havia se tornado inútil.

Como relata Paumgarten (2018), após esse Decreto, muitos Estados mantiveram a conciliação, geralmente confiada à Justiça de Paz, mas com caráter meramente facultativo. Nessa época da República não ocorreram muitas novidades em relação ao tema, ficando praticamente inerte até ser introduzido no ordenamento jurídico pela Lei nº 5.869 de 1973, o segundo Código de Processo Civil, mais conhecido como Código Buzaid, assim chamado por ter sido elaborado pelo então Ministro da Justiça, Alfredo Buzaid, em que foram incorporadas as ideias instrumentalistas do processo (DALLA; MAZZOLA, 2019), propiciando destaque a essa questão de dar uma maior efetividade ao processo judicial.

Contudo, em função da grande quantidade de lacunas que ainda existiam no referido Código, variadas alterações foram feitas nele, principalmente, no início da década de 1990 como, por exemplo, a edição da Lei de n.º 8.952 de 1994, que passou a determinar que o juiz designe audiência preliminar sobre causas que admitam transação e que não seja o caso de julgamento antecipado da lide, além de incluir a conciliação como um dos deveres do juiz.

Nas palavras de Dalla e Mazzola (2019, p. 33): “foi um momento marcado pela Reforma Processual, caracterizada por dezenas de leis alteradoras destinadas a promover mudanças pontuais e ajustes ‘cirúrgicos’”.

Outra ordenação que merece ser citada nesse período é a antiga lei do Juizado Especial das Pequenas Causas (Lei nº 7.244/84), que tratou da designação de audiência de conciliação para causas que não ultrapassassem 20 (vinte) salários-mínimos e cumprissem os outros requisitos do seu art. 3º e no seu art. 2º. Assim, os processos de competência deste Juizado deveriam, sempre que possível, buscar a conciliação.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, a questão da conciliação passou a ser vista em um âmbito de maior preocupação ao tema, tendo sido previsto o artigo 98, inciso I, que criou os Juizados Especiais e que, dentre outras competências, passariam a conciliar em causas de menor complexidade.

A questão também ganhou espaço no âmbito trabalhista com a CLT estruturando as chamadas Juntas de Conciliação e Julgamento, posteriormente reformuladas como Varas do Trabalho pela EC 24/99. Em 2000, a Lei nº 9.958 instituiu

as comissões de conciliação, com o intuito de que a tentativa conciliatória prévia passasse a ser obrigatória em qualquer demanda trabalhista, inserindo o art. 625-D na CLT (DALLA; MAZZOLA, 2019). Alguns anos mais tarde, o STF suspendeu cautelarmente o dispositivo, no que se refere ao caráter obrigatório da medida, por considerá-lo incompatível com a Constituição. No Código de Processo Civil de 1973, houve a previsão da audiência preliminar, no art. 331, dispositivo esse que passou por alterações, primeiro pela Lei nº 8.952/94 e, posteriormente, pela Lei nº 10.444/2002.

Nesse percurso, vale destacar a Semana da Conciliação, estimulada pelo CNJ com o objetivo de obter o maior número possível de acordos judiciais e realizada, anualmente, em todos os Tribunais brasileiros. Os resultados são publicados no site do CNJ, o qual mantém estatísticas de acordos realizados (DALLA; MAZZOLA, 2019).

Não obstante esses avanços normativos, tanto a década de 1990 quanto a de 2000 foram marcadas por profundos problemas no Judiciário, o que na doutrina passou-se a chamar de “crise do Judiciário”.

Entre os principais embaraços desse período, Pessoa e Escobar (2020, p. 6) destacam:

Problemas relacionados às custas judiciais, à morosidade processual, além da extrema burocratização e formalidade de procedimentos, que se traduz na inadequação dos métodos e conteúdos usados pelo Direito, mostrando cada vez mais a impotência do Poder Judiciário diante das inumeráveis demandas trazidas aos tribunais.

Assim, a cultura da litigiosidade, em que todos os problemas surgidos eram levados ao Judiciário para que, nesse modelo adversarial, de que um tem que perder para o outro ganhar, com excessos de formalismos procedimentais e, conseqüentemente, morosidade da justiça, gerava um forte impacto econômico.

Diante disso, o Banco Mundial, por intermédio do seu Diretor do Departamento Técnico para América Latina e Região do Caribe, Maria Dakolias, lançou, em 1997, um documento técnico, intitulado Elementos para a Reforma do Judiciário na América Latina e Caribe, que recomendava uma reestruturação do Poder Judiciário nestes países para que melhorassem sua situação econômico-financeira e, assim, pudessem progredir mundialmente. Nas palavras de Barbosa (2016, p. 45):

Ele determinou o realinhamento do Poder Judiciário na América Latina a partir de três parâmetros: a criação de um órgão de controle da atividade jurisdicional, a desburocratização do sistema processual e a criação de mecanismos alternativos de solução de conflitos.

Além desses objetivos explicitados, outros que ficam evidentes são aqueles ligados ao sistema *common law*, como valorizar os precedentes e a uniformização da jurisprudência, e outros como aumentar a celeridade processual, já que a tendência, para ele, é evitar disputas ou resolvê-las mais cedo se isso não for possível.

Propunha-se ajudar as pessoas a resolver disputas mais cedo e recorrer aos Tribunais apenas como último recurso, o que proporcionaria ser menos oneroso tanto do ponto de vista financeiro quanto emocional, tornando as soluções mais eficazes.

Outra questão enfocada no trabalho de Dakolias (2006) é que, diante de uma reforma do Judiciário que vise melhorar o acesso à justiça, se disponibilizará aos desfavorecidos um direito legal mais justo e lhes fornecerão oportunidades contra um tratamento arbitrário e injusto que possa existir contra eles.

Com isso, o Documento Técnico, de nº 319 de 1997, apresenta como recomendações práticas a criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas com o intuito de solucionar questões mais simples.

Outra recomendação de destaque envolve os “mecanismos alternativos de solução de controvérsias”, mais conhecidos como MARC’s, e que poderiam ser tanto MARC’s vinculados às Cortes quanto privados. E para incentivar esses meios de solução de conflitos são citados, em especial, a conciliação, mediação e arbitragem, pelo Judiciário (DAKOLIAS, 1997).

Questão importante que deve ser enfatizada é que as recomendações do Documento Técnico nº 319 que propugnou o acesso à justiça não são fruto de uma pesquisa empírica, tal qual ocorreu com o Projeto de Florença. Pelo contrário, as recomendações fazem parte de um “projeto político de organização judicial” (FREITAS JUNIOR; ALMEIDA, 2017).

3.1.1 Reforma do Judiciário

Dalla e Mazolla (2019) destacam bem a importância das recomendações do Documento Técnico nº 319 no âmbito dos meios alternativos de solução de conflitos:

Essa interpretação das recomendações do Documento nº 319 conduz à constatação de que a promoção dos “mecanismos alternativos de resolução de conflitos” (MARC), tal como pretendido, expressa uma preocupação com a eficiência de um Estado Mínimo e de um Judiciário que não se coloque como obstáculo para o crescimento econômico e recebimento de investimentos externos, e sim com a facilitação do

acesso ou a efetivação de direitos sociais. A ordem era que o Judiciário fosse eficiente e que as alternativas ao processo judicial pudessem contribuir para essa eficiência, filtrando demandas ou redirecionando-as, na tentativa de encurtar o trâmite processual. No caso brasileiro, esse discurso de eficiência esteve presente nas propostas de reforma institucional e das leis processuais, em especial as mudanças realizadas no Código de Processo Civil de 1973 (DALLA; MAZZOLA, 2019, p. 62).

Diante disso, vivenciou-se uma grande mobilização nos três Poderes para que se reformulassem as instituições do país. Assim, foi instituído o Pacto Republicano com a intenção de modernizar o Judiciário e garantir uma democracia sólida que não ficasse atrelada às amarras autoritárias da época da ditadura militar, em que o Judiciário era um mero replicador das leis, sendo visivelmente subordinado ao Executivo.

O I Pacto Republicano foi feito com o intuito de tornar o Judiciário mais rápido e mais conectado com as demandas das pessoas. Os resultados foram animadores, pois o Pacto foi decisivo para a efetivação de mecanismos que aumentaram a agilidade da Justiça, como a regulamentação dos institutos da Súmula Vinculante e da Repercussão Geral por meio das Leis nº 11.417 e 11.418, respectivamente, ambas de dezembro de 2006 (BRASIL, 2011).

Contudo, um pouco antes, houve a edição da Emenda Constitucional 45 de 30.12.2004 que, dentre outras reformas estruturais no Poder Judiciário, criou o CNJ, também servindo para ajudar nesse fortalecimento, uma vez que esse órgão tem, dentre outras funções, exercer o controle de sua atuação administrativa e financeira e do cumprimento dos deveres funcionais dos juízes e que, conforme diz Rebouças e Café (2016, p. 102) “capitaneia a política nacional das práticas autocompositivas no país”. Precisando-se ampliar essas conquistas:

Já em 2009, adveio o II Pacto Republicano que ampliou os compromissos firmados no Pacto anterior para fortalecer a proteção aos direitos humanos, a efetividade da prestação jurisdicional, o acesso universal à Justiça e assim como o aperfeiçoamento do Estado Democrático de Direito e das instituições do Sistema de Justiça (BRASIL, 2011, p. 2).

O Pacto tinha como objetivos criar um Judiciário mais rápido, ágil e efetivo, com acesso universal à justiça, principalmente, dos mais necessitados além de um aprimoramento da prestação jurisdicional com o intuito de obter uma duração razoável

do processo e torná-lo mais efetivo. E para conseguir isso, uma das proposições era por meio da estimulação aos meios adequados de resolução de conflitos, como a conciliação e a mediação, com o intuito de sair dessas amarras da cultura do litígio para uma cultura da pacificação social.

Como aduz Watanabe (2011, p. 13), “para que substitua a atual ‘cultura da sentença’, nascendo, como produto de suma relevância, a maior coesão social”, firmados em 2004 e 2009 entre os Três Poderes, são um grande exemplo da institucionalização desse discurso de eficiência.

Em razão disso é que se estabelecem políticas que objetivam a duração razoável do processo, o fortalecimento dos precedentes, a melhoria de serviços de justiça e o maior investimento em meios alternativos de solução de disputas, em especial a arbitragem, mediação e conciliação. Com essas proposições apresentadas, Freitas Junior e Almeida (2017, p. 27) declaram que:

Há uma significativa preocupação com a gestão dos processos, imprimindo-se uma conotação essencialmente negativa à litigiosidade (aqui entendida como o índice de processos ingressados anualmente) e uma clara relação entre esta e o congestionamento de processos, que seria o principal óbice para a adequada prestação jurisdicional. Em outras palavras, constrói-se um diagnóstico de “crise do judiciário” decorrente da “explosão de litigância”, que precisa ser combatida conjuntamente pelos três poderes da República brasileira.

Com efeito, houve uma perquirição pela maior eficiência do Judiciário e, com isso, evitar a excessiva litigiosidade que atrapalhava o andamento dos processos e emperrava o funcionamento do Judiciário como um todo, o que trazia uma enorme desconfiança da população com o desempenho e até com as próprias decisões dadas pelos juízes.

Além disso, essa solução, estritamente dada por um modelo adjudicatório, adversarial, não soluciona concretamente os problemas dos litigantes, sendo apenas uma saída imposta de cima para baixo, que pouco, ou nunca, se importa em reestabelecer o diálogo entre as partes e tampouco a relação harmoniosa que havia antes do conflito (SILVA, 2016). Outrossim, com essa intenção de uma maior efetividade, surgiu um movimento protagonizado por juízes estaduais e federais que defendiam a promoção da conciliação de conflitos.

Para garantir essa maior eficiência na prestação jurisdicional, começaram a surgir experiências pioneiras de centrais e mutirões de conciliação, com o objetivo de

proporcionar celeridade aos trâmites e, conseqüentemente, reduzir os volumes de processos, visto que estes cresciam a cada ano, em que o número de casos novos nas Justiças Estaduais de 1º grau, tanto em 2004 quanto em 2005, estavam acima de 9 milhões de processos e a taxa de congestionamento nesses respectivos períodos beirava os 80% (BRASIL, 2006).

Assim, começou-se a observar que esses movimentos se tornaram uma etapa mais barata, e sem necessitar que os atores jurídicos chegassem às últimas etapas do processo judicial. Com isso, expandiram-se as centrais de conciliação em primeiro e segundo graus e se começou a fazer convênios para criação de programas de conciliação pré-processual.

Diante disso, em 23 de agosto de 2006, com a iniciativa de alguns conselheiros do CNJ e o apoio da então Presidente do STF, a Ministra Ellen Gracie, foi lançado o “Movimento pela Conciliação”, encabeçado pelo CNJ, que, nas palavras de Freitas Junior e Almeida (2017, p. 39):

Promove o papel dos profissionais jurídicos a tentarem a conciliação antes ou durante o processo, tornando-se eles próprios agentes do acordo e da conciliação. Referido movimento tinha como compromissos: (i) a ênfase, pelos profissionais jurídicos, na tentativa de solução consensual para o conflito antes de aceitarem um caso e levá-lo às últimas etapas de um processo judicial, tornando-se eles próprios “os agentes e os produtores da justiça, do acordo, da conciliação”; (ii) a ampliação dos Juizados Especiais; e (iii) a formação de profissionais jurídicos em técnicas conciliatórias. Aos poucos, o movimento incorpora também a institucionalização da mediação pelo Judiciário, ainda que o foco seja nos mutirões e centrais de conciliação forenses.

Buscou-se atingir um processo em que nenhuma das partes sentiria que estava perdendo. Ainda, havia o interesse em se livrar desse modelo adjudicatório em que as partes são adversárias, para um modelo em que a cultura da litigiosidade não tivesse vez, e sim a cultura da paz, em que as partes ajudariam a buscar um acordo, e que este fosse vantajoso para ambas.

E, dentro desse contexto, o CNJ planejou se focar nesse estímulo da conciliação e nessa realização de acordos. No seu artigo de dezembro de 2007 falando sobre o Movimento pela Conciliação, a então Presidente do CNJ, Gracie (2007, p. 1), afirmou que: “os atores jurídicos envolvidos tinham que mudar sua mentalidade tão voltada para a cultura da litigiosidade, buscando trabalhar essa

questão dos métodos autocompositivos”, além de o próprio CNJ trabalhar na formação dos conciliadores para que desempenhem um trabalho ainda melhor e mais efetivo.

Todo ano existe uma Semana de Conciliação e sempre com um tema diferente que estimula não só a participação das pessoas nas conciliações, como também que permita a concretização de acordos entre as partes envolvidas e sempre apresentando dados estatísticos dos quantitativos de acordos ocorridos, o que denota a preocupação do órgão com os resultados.

Para Paumgartner (2018, p. 38), “há também a ideia de que fazer um acordo é contribuir com a justiça (“bom para todos”, “ganha o país”) e que transacionar seria um exercício de cidadania”. Não obstante, Nunes (2012) afirma que, apesar de esse movimento ser considerado importante na democracia em que se vive,

Ele só seria legítimo no caso em que em sua aplicação fosse respeitada a autonomia privada dos participantes da conciliação. Ocorre que, na prática, inúmeras vezes, é utilizada para a imposição de 'acordos' inexecutáveis e antisociais (NUNES, 2012, p. 173).

Além disso, desde 2010 há um prêmio dado pelo CNJ direcionado para as melhores ações de modernização do Judiciário (BRASIL, 2021) e que incentiva a aproximação das partes em uma cultura de paz, levando a um aprimoramento da justiça. A avaliação para conquistar o prêmio é de acordo com as boas práticas efetivadas e que tenham sucesso no emprego dos mecanismos de resolução de conflitos e a produtividade. Contudo, em relação a esta podem ser tecidas algumas ponderações, pois os Tribunais devem manter a mentalidade de que ao serem efetivados acordos, têm que pensar que esses serão duradouros e que as partes sairão de lá satisfeitas com o acordo que fizeram.

Essa produtividade não deve ser apenas a apresentação de números para serem colocados nas estatísticas, deve-se ter uma visão macro de que a solução foi plena, que houve realmente uma paz social e que as partes acordantes não adentrarão novamente na justiça para em um futuro se arrependerem do acordo que fizeram.

Contudo, apesar desse maior incentivo a um acordo de solução de conflito por meio de ações praticadas, principalmente pelo CNJ, além dos Tribunais ao redor do país, havia a necessidade de um diploma mais completo, uma política pública adequada voltada para regular esses programas e procedimentos que tratavam da

mediação e da conciliação, em que esses métodos “enquanto uma política pública com ênfase na cultura do diálogo, em detrimento da cultura do litígio, bem pode ser concretizada em um espaço aberto ao diálogo” (FEITOSA; FREITAS, 2020, p. 229).

Seria importante a criação de um instrumento normativo que organizasse e uniformizasse esses vários programas e ações sobre conciliação que existiram no decorrer desse tempo, que compilasse em um só texto as variadas conquistas que foram alcançadas nesse tempo, desde a criação dos Juizados de Pequenas Causas, passando pelas inovações inseridas no Código de Processo Civil, até as Semanas De Conciliação e o Movimento Da Conciliação por todo o Brasil.

Por conseguinte, seria garantida a intenção de evitar distorções nos variados modelos de conciliações que existiam nos Tribunais ao redor do país e que todos os Tribunais seguissem os preceitos estabelecidos.

Além disso, que fosse um instrumento que propiciasse a efetividade na prevenção e na solução de litígios e garantisse ao cidadão esse maior protagonismo na busca dos resultados, que vão de acordo com seus interesses, apesar de existirem vozes contrárias que queriam a permanência desses mecanismos de um modo mais informal e descentralizado, totalmente independente dos formalismos e burocracias do Judiciário.

Um dos projetos que concordava com essa corrente foi o Projeto de Lei nº 4827/98, de autoria da deputada Zulaiê Cobra que, nas palavras de Spengler e Spengler Neto (2010, p. 9):

O projeto era simples e com apenas seis artigos definia o conceito de mediação, quem poderia ser mediador, a mediação judicial e extrajudicial, a obrigação de o juiz incentivar o acordo e que o acordo extrajudicial poderia ser homologado em juízo mesmo que não existisse qualquer processo.

Em relação ao papel do Judiciário na mediação:

O único papel reservado ao Judiciário é aquele previsto no artigo 4º, segundo o qual o juiz pode “buscar convencer as partes da conveniência de se submeterem a mediação extrajudicial” em qualquer tempo e grau de jurisdição, suspendendo-se o processo, nessa hipótese, pelo prazo de até três meses, prorrogável por igual período (FREITAS; ALMEIDA, 2017, p. 77).

Contudo, o projeto confundia os termos mediação e conciliação, uma vez que no seu art. 1º, parágrafo único, esse diz que “é lícita a mediação em toda matéria que

admita conciliação, reconciliação, transação ou acordo de outra ordem” (BRASIL, 1998, p. 1), ou seja, não fazia uma distinção entre os métodos, deixando a redação bem confusa. Outro problema era a falta de qualificação mínima para ser um mediador.

Assim, em função do fato de o projeto trazer quase nenhuma regra sobre os procedimentos específicos da mediação nem do seu mediador, nem os princípios basilares e os objetivos que o rege e, também, pelo fato de, posteriormente, em uma emenda ao projeto, obrigar órgãos como a Ordem dos Advogados do Brasil, os Tribunais de Justiça e a Defensoria Pública a realizarem atividades que não são de sua competência, estes dois últimos por pertencerem à hierarquia administrativa de outros Poderes da República, foi declarada sua inconstitucionalidade.

3.1.2 Da Resolução nº 125/2010 do CNJ

Em novembro de 2010, foi promulgada a Resolução n.º 125 do CNJ advindo de um desenvolvimento da temática estreitada na Resolução n.º 70, promulgada em 2009, alterado, posteriormente, pela Resolução nº 325 de 2020, do CNJ, que veio com uma proposta de 15 objetivos estratégicos, distribuídos em 8 (oito) temas do qual o acesso à justiça era o segundo tema, e que se dividiu em 2 (dois) objetivos: facilitar o acesso à Justiça e promover a efetividade no cumprimento das decisões. Com uma apresentação do parecer de Watanabe (2011), a referida Resolução surgiu com a necessidade de consolidar uma política permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios (BRASIL, 2010).

Assim, ainda que a conciliação e a mediação já fizessem parte de programas implementados no país para resolver e prevenir os litígios, a Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, por meio da respectiva Resolução do CNJ, veio para estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas adotadas, além de objetivar a redução da excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e a execução das sentenças (BRASIL, 2010).

Dessa forma, a necessidade de organização e uniformização dos serviços de conciliação adveio para evitar a disparidade e suas consequências práticas, além de assegurar a boa execução da política pública, o que servirá para consolidar os

objetivos estratégicos do Judiciário dispostos na Resolução n.º 70 de 2009 do CNJ, alterado, posteriormente, pela Resolução n.º 325/2020, quais sejam, a eficiência operacional, o acesso ao sistema de justiça e a responsabilidade social.

Nos primeiros artigos da Resolução são apresentados alguns objetivos a serem realizados e que devem ser oferecidos outros meios de solução de controvérsias para pacificar os conflitos, além do modelo adjudicatório, como os meios consensuais da mediação e da conciliação assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade (BRASIL, 2010, art. 1º).

Dentro dessa questão da disseminação da pacificação social deverá existir, outrossim, a prestação de uma boa qualidade de serviços, devendo-se observar a centralização das estruturas judiciárias, a adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores e o acompanhamento estatístico específico (BRASIL, 2010, art. 2º).

Nesse sentido, Azevedo (2015, p. 37) assevera que a Resolução foi promulgada, também, para que: “possa incentivar a atividade do Judiciário na prevenção de demandas com as atividades pré-processuais de conciliação e mediação”. Mostrar o Judiciário não somente para ser um órgão célere e eficiente na resolução das demandas, mas também como um centro de soluções efetivas ao jurisdicionado.

Para Tartuce (2018, p. 136):

Quando as pessoas concorrem com sua vontade para a construção de uma saída produtiva para ambas, elas cumprem espontaneamente os ajustes entabulados, sendo desnecessário promover iniciativas adicionais para fazer jus ao combinado.

Contudo, deve ser observado um fator importante quando do uso da respectiva Resolução na prática, que são as singularidades do local em que a mediação é implementada, uma vez que o Brasil é um país muito grande, sendo o quinto maior do Mundo, e cada região desse tem suas particularidades. Outros aspectos que devem ser considerados são o grau de instrução e de renda dos cidadãos que utilizarão esses métodos.

Por isso que o papel do CNJ nessa Resolução está em organizar programas para promover ações de incentivo para a autocomposição de litígios e a pacificação social (art. 4º, BRASIL, 2010). Esses programas serão implementados com a

participação de todos os órgãos do Poder Judiciário e entidades públicas e privadas que sejam parceiras, incluindo as universidades (art. 5º, BRASIL, 2010).

Outra informação importante se volta para a criação de um portal da conciliação, disponibilizado no site do CNJ, que contará com a publicação de diretrizes da capacitação de conciliadores e mediadores e seu respectivo Código de Ética, além de apresentar relatórios gerenciais do programa, por Tribunal, detalhado por unidade judicial e por Centro de Conciliação. E de igual forma compartilhando as boas práticas, projetos, pesquisas, fórum permanente de discussão e os relatórios de atividades da Semana da Conciliação (art. 15).

E dentro do art. 7º da Resolução surge a proposta de que os Tribunais criem os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC's), coordenados por magistrados e compostos por magistrados e servidores que atuem, preferencialmente, nessa área e tenham como uma de suas atribuições implementar, no âmbito de sua competência, a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, em conformidade com as diretrizes estabelecidas nesta Resolução (BRASIL, 2010).

Com efeito, houve uma descentralização do Estado na gestão e execução da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos de Interesses, envolvendo todos os órgãos do Poder Judiciário, fazendo com que a gestão político-administrativa dessa Política fosse dada aos Tribunais no âmbito de suas jurisdições (BARBOSA, 2016).

Os NUPEMEC's devem instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) que serão responsáveis pela realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, tanto em uma fase pré-processual, em que ainda não tenha sido ajuizado o processo, quanto já na fase processual.

Diante disso, só excepcionalmente serão realizadas audiências de conciliação e mediação em Varas e juízos, e desde que sejam feitas por conciliadores e mediadores treinados tecnicamente, além do que serão fiscalizados pelo juiz coordenador, ou adjunto, se for o caso, do CEJUSC.

Os Centros Judiciais de Solução de Conflitos deverão ser instalados em locais nos quais exista mais de um Juízo, Juizado ou Vara (§ 2º, art. 8º), os quais contarão

com o juiz coordenador responsável tanto pela administração, quanto pela supervisão do serviço de conciliadores e mediadores (art. 9º).

É importante frisar que os Tribunais deverão assegurar que os CEJUSCS atuem por meio de servidores com dedicação exclusiva, devendo todos serem capacitados em métodos consensuais de conflitos e, além disso, realizarem treinamento, tudo de acordo com as diretrizes do CNJ (§2º, art. 9º). Inclusive, uma outra atribuição dos Núcleos Permanentes é capacitar, treinar e promover a atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores para que estejam mais preparados para exercerem tais funções. Deve ser imprescindível a completa capacitação do servidor que irá realizar a mediação ou conciliação, porque ele é quem dará o direcionamento correto à parte de qual o melhor método para aquele caso, além do mais, serão avaliados pelos jurisdicionados.

Sobre a capacitação de conciliadores e mediadores, Freitas Junior e Almeida (2017, p. 126) aduz:

A resolução do CNJ estabeleceu em um primeiro momento apenas a responsabilidade dos tribunais de realização de cursos com essa finalidade por conta própria ou por meio de parcerias, observando-se um programa mínimo previsto no então vigente Anexo I. Referido conteúdo programático mínimo teria como justificativa, de acordo com resolução, a necessidade de “compatibilizar a formação mínima exigida para a atuação desses facilitadores e as diferentes realidades econômicas, sociais e geográficas de cada Tribunal, com a adoção de um modelo factível em âmbito nacional” e era então composto por três módulos, totalizando uma carga mínima de 44 horas/aula.

Desse modo, com a explicação detalhada de cada tipo de método de solução de conflito, a parte poderá escolher o método que melhor se adeque ao seu caso, posto que, conforme diz o Guia de Implantação do CEJUSC (2015, p. 17) “embora a indicação do método caiba ao juiz, serventário ou técnico, a sua escolha caberá às partes”.

Essa escolha depende de diversos fatores e aspectos de cada processo, tais como custo financeiro, celeridade, sigilo, manutenção de relacionamentos, flexibilidade procedimental, exequibilidade da solução, custos emocionais na composição da disputa, adimplemento espontâneo do resultado e recorribilidade (BRASIL, 2015).

Assim, o CEJUSC atende juizados ou varas com competência nas áreas fazendária, cível, de família, previdenciária ou dos juizados especiais cíveis.

Conforme dispõe a Resolução, cada Centro deverá, obrigatoriamente, abranger um setor de solução de conflitos pré-processual, de solução de conflitos processual e de cidadania, e em que atuarão membros do Ministério Público, defensores públicos, procuradores e/ou advogados (BRASIL, 2010).

A participação de cada um destes atores jurídicos será importante, pois, quanto ao advogado, ele orientará a parte a que ele acompanha, dando segurança jurídica ao procedimento, além de fazer um aconselhamento jurídico a elas quanto ao melhor método que poderiam escolher.

Se ela não tiver advogado, pode solicitar os serviços da Defensoria Pública e, caso não exista na unidade jurisdicional o órgão, pode, se o Tribunal tiver convênios com universidades, solicitar a prestação de serviços dos escritórios jurídicos destas.

Nos CEJUSCS deverão ter, obrigatoriamente, os setores de Cidadania, o pré-processual e o processual. No Setor de Cidadania serão disponibilizados serviços de tira-dúvidas tanto com a OAB quanto com a Defensoria e os Cartórios, serviços de psicologia, de assistência e de orientação de qual o melhor método para o seu conflito ser resolvido; o pré-processual receberá demandas de conflitos ainda não judicializados; por fim, o processual.

Assim, com a Resolução nº 125 do CNJ, diante dessa perspectiva trazida de um modelo de solução conflitual mais célere, dinâmico e, porque não dizer, mais informal, que dispense até mesmo advogados, começa-se a criar no jurisdicionado um sentimento positivo de que os casos que eles estão em conflito podem ser resolvidos por meio de uma forma amigável, sem que a sentença proferida pelo magistrado seja a única fonte capaz de resolver seu problema e ainda auxiliam na manutenção da efetividade do sistema judicial (ESCOBAR; PESSOA, 2020).

O magistrado tem cada vez mais deixado de se preocupar em somente criar fórmulas de sentenciar em um tempo hábil para pensar de uma forma mais ampliativa de como pode apresentar soluções às partes de um modo que seja mais eficiente e que elas se sintam satisfeitas com o que foi acordado entre ambas.

Amplificando essa ideia, deve-se colocar à baila que o serventuário da justiça não deve se preocupar apenas com a diminuição do volume de processos na sua unidade ao se escolher pelos métodos adequados de solução de conflitos, e sim pensar que ao se escolher essa perspectiva deve estar garantindo efetivamente o acesso à justiça.

Assim, nas palavras de Paumgartner (2018, p. 170):

A ideia deve estar voltada à busca de uma solução plena, duradoura, não violenta e em conjunto daquele conflito, amenizando-se a dependência social da jurisdição. Outro importante cuidado que devemos ter é que a busca pela autocomposição do conflito ou a escolha de métodos diferentes da adjudicação deve ser uma opção, pois quando o cidadão busca refúgio no meio alternativo não por livre escolha, mas para se livrar dos riscos de um processo judicial lento, ineficaz e oneroso, certo é que as bases do acesso à justiça encontram-se ameaçadas e a aplicação do método não será eficaz

Deve-se inculcar no pensamento da população de que não é só o juiz a única pessoa capaz de resolver um problema, nem o Estado o único responsável por solucionar o conflito.

Para melhorar isso, campanhas, workshops, seminários e até mesmo oficinas em escolas e em empresas, principalmente os grandes litigantes, são as melhores formas de fazer um trabalho de conscientização nas pessoas de que o Judiciário não está ali para escolher um ganhador e um perdedor, mas sim é um lugar que incentiva um diálogo aberto, ações comunicativas em que as partes estão lá para buscar e encontrar soluções dentro de um ambiente harmonioso.

Além disso, deve se destacar a criação de um Portal da Conciliação, disponibilizado no site do CNJ e que conta com a publicação das diretrizes da capacitação de conciliadores e mediadores e de seu respectivo Código de Ética (art. 15). Outrossim, o respectivo Portal é responsável por fazer relatórios gerenciais do programa, por cada Tribunal do país, detalhado tanto por unidade judicial como por Centro Judicial de Solução de Conflitos e, de igual forma, compartilhando as boas práticas, projetos, pesquisas, fóruns permanentes de discussão e os relatórios de atividades da Semana da Conciliação (art. 15).

Dentro desse contexto, o CNJ incentivou os Tribunais de Justiça dos Estados para que seguissem o modelo de planejamento do CNJ e implantassem métodos alternativos de solução de conflitos nos seus respectivos Tribunais. Além disso, dispõe que, se já existissem programas similares ao constante na respectiva Resolução nos Tribunais ao redor do país, estes dessem continuidade a eles, não sendo prejudicados, apenas devendo adaptá-los, caso seja necessário para um melhor andamento (art. 16).

Na Resolução nº 210 de 2015, o CNJ deu obrigatoriedade para que os Tribunais criassem, isso antes das Emendas nº 1 de 2013 e nº 2 de 2016 e, posteriormente, a Resolução nº 326 de 2020, no prazo de 30 dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), coordenados por magistrados e compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área.

Além disso, que, entre uma de suas atribuições estaria a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) que concentrariam a realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores.

3.2 MARC'S (MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS)

Conforme aduz Tartuce (2018, p. 110): “existem diversas expressões para designar as técnicas diferenciadas de tratamento do conflito como alternativas à solução judicial”. Alguns autores falam pela sigla em inglês ADR, que significa, traduzindo para o português ‘resolução alternativa de disputas’.

Porém, outros autores já usam a expressão MARC, que significa, em português, (Meios Alternativos de Resolução de Conflitos), mas que na prática significa a mudança da condição binária de ganhar e perder, por uma prática mais significativa no que diz respeito ao modo colaborativo e consensual de ganhar conjuntamente, existente entre todos os atores que participam de um processo judicial (SPENGLER, 2010).

A origem da prática começou nos Estados Unidos por volta da década de 1970 no qual, diante da complexidade incita a um complexo tecnicismo, além dos custos elevados do processo, a sociedade jurídica norte-americana buscou orientar tentativas a fim de encontrar um modo mais econômico e rápido de solução de litígios (FACCHINI NETO, 2011).

O movimento também foi fruto de movimentos sociais que almejavam realçar a vida em comunidade e a afirmação dos direitos civis, tendo, antes disso, em 1964, iniciativas nesse sentido vistas como possível, como no caso do Ato do Congresso de Direito Civil, que estabeleceu o *Community Service*, atuando no Ministério da Justiça americano. Assim, depreende-se que não foi só o aspecto econômico de se obter uma

resolução mais rápida e barata no mundo dos negócios aos empresários que fez surgir a ADR (LORENCINI, 2009). Passou-se a ver o juiz como um administrador, o gerente processual, que poderia caminhar métodos alternativos para resolver conflitos.

Na visão de Facchini Neto (2011), o movimento a favor dos modelos alternativos ao processo clássico teve início com o simpósio jurídico ocorrido, em 1976, para celebrar o septuagésimo aniversário do discurso de Rosco e Pound, sobre o tema “*The Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice*” (“As causas da insatisfação popular com a administração da justiça”) em que observou-se naquele evento que a despeito de todos os aperfeiçoamentos introduzidos no sistema Judiciário com alterações e inovações no âmbito do processo civil, persistia-se o baixíssimo índice de aprovação popular em relação ao funcionamento do poder judiciário e ao serviço por ele prestado.

Diante de tal percepção, defendeu-se, no referido Simpósio, que talvez pouco adiantasse reformar o processo civil tradicional. A coisa correta a se fazer e que foi então sustentado, seria afastar do Judiciário algumas espécies de controvérsias que deveriam ser desviadas para órgãos alheios e a particulares e que pudessem operar um procedimento mais flexível e informal. Com isso, seria mantido o processo civil clássico da Common Law para as demandas mais complexas, de maior valor econômico e envolvendo partes capazes de enfrentar o custo mais elevado de tais demandas. Nessa mesma conferência, foi defendido por Frank Sander que os Tribunais americanos deveriam ter múltiplas portas para conduzir o conflito, seja uma para conduzir o processo pelo método adjudicatório, judicial e outras aliadas a vias alternativas (TARTUCE, 2018).

Passou-se a observar que vários foram os tipos de resolução de conflitos que poderiam existir para as questões e disputas, fazendo com que se chegasse à chamada Teoria de Resolução de Problemas, a qual tem como principal enfoque os interesses e as necessidades das partes, em ganhos mútuos, interdependência e participação ou não de neutros facilitadores, como os mediadores (TARTUCE, 2018).

No contexto brasileiro é mais comum utilizar a expressão MARC's, de métodos alternativos de resolução de conflitos do que a expressão MCSC, que significa mecanismos consensuais de solução de conflitos, sendo inclusive a expressão empregada na Resolução nº 125 de 2010, que dispõe sobre a Política Jurídica Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder

Judiciário (BRASIL, 2010). Contudo, a influência das disputas alternativas de resolução conflitos no Brasil se deu com uma maior profundidade a partir da década de 1980, influenciando na criação das Leis dos Juizados Especiais e na Lei de Arbitragem, por exemplo.

Facchini Neto (2009) aduz que têm duas espécies de argumento que seriam favoráveis ao ADR, uma de natureza quantitativa, na qual ela deveria ser incentivada porque é uma maneira mais eficiente de soluções disputas, com menor custo e muito mais rápido; e outra de natureza qualitativa, de que a ADR possibilita uma maior participação das partes no desenvolvimento do processo, inclusive o maior controle sobre o resultado, pois aumenta a capacidade das partes ficarem em paz entre elas, satisfeitas com o acordo que elas mesmas poderão propor.

Qualquer um dos argumentos empregados pelo autor, encaixasse perfeitamente naquilo que se era almejado para tentar desafogar a quantidade imensa de processos existentes e que estavam parados, abarrotando as Varas Judiciárias do Brasil na década de 1990, fazendo com que o juiz tivesse uma alta carga de trabalho, a qual não conseguia abarcar e a população cada vez mais desacreditada na justiça do país.

Contudo, observa-se, aqui, essa busca da justiça brasileira pelo desafogo e pela alternativa de métodos para resolver por completo o conflito surgido desde as primeiras ordenações que tiveram impacto em nosso país na época da colônia e que passaram a ser utilizadas no Judiciário brasileiro, sendo que, para serem empregadas de forma mais eficaz, técnicas devem ser colocadas em prática, as quais serão estudadas a seguir, dando-se enfoque a uma, primeiramente, e em específico.

3.3 A APLICAÇÃO PRÁTICA DA TÉCNICA *RAPPORT*

Dentre as diversas técnicas de conciliação existentes, recorridas pelo conciliador para alcançar êxito em uma audiência autocompositiva, uma em especial será objeto principal do nosso estudo, qual seja, o *rapport*. A palavra *rapport* é de origem francesa e quer dizer: trazer de volta, ligação, elo, relação, proximidade, empatia (ÂNGELO, 2017).

A ideia de relação, na qual o *rapport* se insere, difundiu-se através dos estudos do psiquiatra americano, nascido no estado de Nevada, Milton Hyland Erickson, o

qual, a partir de suas dificuldades pessoais, uma vez que aos 17 anos foi acometido de poliomielite, fato este que gerou sérios problemas de saúde, mas em contrapartida o fez desenvolver suas habilidades relacionadas às técnicas do espelhamento e do *rapport* (AZEVEDO, 2012).

Como o próprio renomado psiquiatra relata no prefácio do livro *Patterns of the Hypnotic Therapy of Milton Erickson*, Volume I, de 1975, de autoria de Richard Blender e John Grinder: “passou a observar mais o comportamento humano a partir da sua paralisação corporal por alguns meses, fazendo uso da linguagem corporal e outras formas de comunicação não verbal” (BLENDER; GRINDER, 1975, p. 15).

Milton Erickson começou a ficar interessado na hipnose a partir de sugestões indiretas dadas aos seus clientes que serviria para ser um potencializador dos recursos internos de cada pessoa, fazendo construir um transe mais maleável e natural a cada pessoa (BAUER, 2018).

Dessa forma, Erickson se afastou cada vez mais da hipnose formal, tradicional, uma vez que a hipnose pode gerar um transe usando-se não apenas palavras, mas também estímulos não verbais, intraverbais ou outras formas de comunicação, a partir da espontaneidade, fazendo o emprego da linguagem característica do próprio paciente (AZEVEDO, 2012).

Recorrendo-se, em potencial, dos cinco sentidos corporais, quais sejam, a visão, audição, tato, olfato e o paladar, dar-se-ia uma maior condição de fazer o uso das mais diversas técnicas de *rapport*, em especial, o espelhamento. Contudo, para o emprego deste, deve haver uma sugestabilidade do terapeuta ao cliente. O conceito de sugestabilidade está voltado para uma “aceitação não-crítica de uma ideia à qual a pessoa responde aplicando, implicitamente, todo o seu entendimento crítico e associativo, sem abrir mão em nenhum momento de sua inteligência” (AZEVEDO, 2012, p. 51), sempre por meio do estabelecimento de uma confiança entre o terapeuta e seu cliente. Diante disso, deve-se criar um relacionamento entre eles já que a relação não é algum tipo de talento inato, mas algo que é criado (ÂNGELO, 2017).

Erickson começa a utilizar bastante o *rapport* nas suas sessões de hipnoterapia, induzindo os seus pacientes não só por meio das palavras, mas também através de estímulos não verbais, fazendo com que os pacientes estabeleçam “*rapport con el terapeuta, y responden las sugeriones*” (ERICKSON, 2004). No capítulo seguinte será dado continuidade ao estudo do *rapport* com a análise da sua

essencialidade no âmbito da audiência de conciliação, tratando sobre as comunicações verbais e não verbais e seus diversos métodos.

Além disso, serão analisadas as variadas maneiras que existe para se realizar o *rapport* e as diferentes técnicas de conciliação existentes além daquela, fazendo-se uma análise delas e comparando-as com a técnica objeto do presente trabalho. Por fim, será explorado como o estudo do *rapport* é ministrado nos Cursos de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais nos Tribunais de Justiça estaduais do Brasil, analisando quais têm Manual próprio e como é tratado o *rapport* nele, se é estudado da maneira correta, além de fazer um estudo comparativo entre os Manuais Próprios e o Manual do CNJ, fazendo um estudo deste, também, sobre se o *rapport* é trabalhado em todas as suas nuances, concluindo com a abordagem sobre a importância da qualidade no ensino do referido Curso de formação para que se tenha conciliadores comprometidos, sérios e eficazes quando da aplicação das técnicas, principalmente, do *rapport* nas audiências de conciliação.

4 QUALIFICANDO A AUTOCOMPOSIÇÃO: UM ESTUDO DA TÉCNICA *RAPPORT* E SUA IMPORTÂNCIA NA FORMAÇÃO DE CONCILIADORES NOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA ESTADUAIS

No presente capítulo se apresentará a importância da técnica do *rapport* por meio da análise bibliográfica de autores renomados em métodos adequados de solução de conflitos, além da identificação de alguns componentes comunicativos com o intuito de despolarizar o conflito (AZEVEDO, 2016).

O *rapport* servirá de alicerce para a utilização das outras técnicas, sendo de fundamental importância que seus métodos sejam aplicados em algum momento da audiência para que as demais técnicas tenham efetividade.

Por fim, será demonstrado que o *rapport* é a base de um relacionamento harmonioso entre as partes e que, conseqüentemente, facilitará um possível acordo entre essas e que é importante que o Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores dos Tribunais de Justiça estaduais seja ministrado de forma que enfoque na qualificação do serviço prestado pelos conciliadores e mediadores e que o *rapport* seja ensinado de uma forma mais ampla por meio tanto de suas comunicações verbais quanto as não-verbais.

4.1 O PAPEL DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL NA APLICAÇÃO DO *RAPPORT*

A partir dos estudos sobre o *rapport* do psiquiatra americano, Tickle-Degen e Rosenthal, professores das Universidades de Boston e de Harvard e autores do artigo em inglês “*The Nature of rapport and its nonverbal correlates*” de 1990, que, traduzindo para o português, significa, “A natureza do *rapport* e seus correlatos não verbais”, artigo este que trata das experiências sociais entre pacientes e seus clientes, observaram que existem três componentes básicos para que se estabeleça um *rapport*, sendo esses: atenção mútua, positividade e coordenação.

Tratando-se, inicialmente, da atenção mútua, esta diz respeito à pessoa estar interessada no que a outra tem a falar e, igualmente, a outra também estar interessada no que a pessoa está falando, porém essa atenção tem que ser genuína, não interessando ser utilizada para crer naquilo que a pessoa está afirmando ou se ela tem o intuito mesmo de querer prejudicar a outra, já que não precisa gostar de outra

pessoa para criar um relacionamento de empatia, pois o que se quer nesse tipo de relação é, simplesmente, construir uma ponte para compreender melhor o outro (O'CONNOR; SEYMOUR, 1990).

Outrossim, deve haver uma positividade na relação entre aquele que faz o *rapport* e o conduzido, porque se este observar que o que conduz está interessado no que ela fala ou faz, começará a surgir um sentimento de confiança, posto que a relação se tornará mais amigável e haverá a preocupação do outro. E, por último, Tickle-Degen e Rosenthal (1990, p. 287) afirmam que: “deve existir uma coordenação para o estabelecimento dessa relação, uma vez que o equilíbrio será de extrema importância na condução dessa sintonia”.

Outra situação que deve ser destacada para o estabelecimento do *rapport* é que, através do espelhamento da linguagem corporal e do tom de voz de outra pessoa, é possível estabelecer rapidamente esse clima de empatia (O'CONNOR; SEYMOUR, 1990), contudo deve existir uma combinação dos níveis de energia uns dos outros e na linguagem corporal, tom e velocidade de fala (ÂNGELO, 2017).

Assim, as ideias tanto de Richard Blenler quanto de John Grinder, considerados os criadores da programação neurolinguística e influenciados diretamente pelas ideias de Erickson na construção do Modelo Milton, se destacam, também, como uma fonte importante para o estudo das técnicas voltadas ao espelhamento e ao *rapport* (AZEVEDO, 2012).

Ambos trazem um conceito chamado de “modelar”, no qual se explica que: “essencialmente o que fazemos é prestar muita pouca atenção ao que as pessoas dizem que fazem, e muita atenção ao que elas realmente fazem, construindo logo modelo “de o que fazem” (BANDLER; GRINDER, 1982, p. 25).

Dessa forma, Blenler e Grinder (1975) descobriram que as pessoas diferentes pensam diferentes e que essas diferenças correspondem às modalidades principais dos sentidos, sendo a visão, a audição e as sensações muscular, visceral e a emocional, os quais são englobados pelo chamado modelo sinestésico e, também, por meio da paralinguagem, relacionada com a parte vocal de tom de voz, timbre e ritmo da voz.

4.1.1 O Papel da Sinestesia na Comunicação não Verbal

A sinestesia, um dos modelos de comunicação não verbal, envolve as sensações na pele e significa comportamentos de comunicação, de expressar opiniões com símbolos de visão, gestos e posturas, como o movimento dos olhos e a inclinação corporal, sendo até o movimento das mãos importante quando da postura do conciliador em uma audiência de conciliação, no contato inicial entre as partes.

Embora cada movimento do corpo não tenha um significado próprio, vários movimentos com significados semelhantes conseguem ratificar a mensagem um do outro (SUNDARAM; WEBSTER, 2000).

Diversos autores que tratam de Programação Neurolinguística, como Reader e Burton (2015) tratam essa questão da sinestesia como uma espécie de um balé, em que, por meio de movimentos e linguagens corporais uníssonas, o conciliador consegue combinar e refletir as posturas e os gestos do outro para que, em razão disso, o *rappor*t seja estabelecido de forma natural. Entretanto, deve-se tomar cuidado para que a tentativa de reflexão da outra pessoa não a faça pensar que a estão ridicularizando ou que está sendo sujeita a uma forma pejorativa de similitude.

Quando se faz um contato inicial com uma pessoa, ou um cliente no caso médico, começa-se a ser utilizada não uma imitação propriamente dita, como se faz em uma mímica, uma vez que uma cópia exagerada e indiscriminada dos movimentos do outro é considerada ofensiva (O'CONNOR; SEYMOUR, 1990), mas sim o que deve ser feito para que um sentimento de confiança seja despertado no outro é a reprodução de forma respeitosa da linguagem corporal do outro e para que, posteriormente, se possa alienar as outras pessoas (BLENDER; GRINDER, 1975).

Em razão disso é que, quando se está a iniciar uma audiência de conciliação, deve ser dada grande importância para esse contato inicial entre o conciliador e os conciliandos para que se construa algo que pode ser nomeado de uma certa credibilidade, nesse grau de comunicação entre eles e que, conseqüentemente, ao se fazer um *rappor*t bem elaborado e bem feito, que torne crível o sentimento que o conciliador está querendo transpassar, o que, conseqüentemente, gerará uma maior qualidade no contato humano.

Além do mais, importante salientar que, se o *rappor*t pode ser construído de forma natural, por meio da própria conexão entre as pessoas, da mesma forma, se

quiser que tenha seu efeito duplicado, Ângelo (2011) sugere que o *rapport* seja construído de forma deliberada e pensativa.

Ao se estabelecer essa construção, há de se observar se esse está bem estruturado, bem encaixado, pois se tudo estiver em conformidade, conseqüentemente, gerará uma abertura, fazendo com que aquele que estiver participando da audiência de conciliação como parte em um processo saiba e tenha a certeza de que será ouvido e que o conciliador está lhe dando toda a atenção e que a parte terá a sua faculdade de absorver atenção (BAUER, 2018).

Como falado anteriormente, uma das técnicas utilizadas por Milton Erickson em suas pesquisas para fazer o *rapport* foi por meio das chamadas táticas não verbais e linguagem corporal, como posição em movimento, contato visual e expressão facial (ÂNGELO, 2017).

Destarte, deve se atentar nas características de quando fisicamente o seu corpo está interessado no que a outra pessoa está falando, como, por exemplo, manter o corpo relaxado, sorrindo e sempre olhando para pessoa, trabalhando a sinestesia de forma geral. Isso faz com que ela veja e perceba que você está interessado naquilo que ela fala, que sua atenção é toda dela (ÂNGELO, 2017)

Zajonc (1980, p. 162), importante psicólogo social polonês, radicado nos Estados Unidos da América, estudioso dos temas relacionados com os processos sociais e cognitivos, afirmava que: “a interação não verbal tem elevado poder de influência sobre os relacionamentos e sobre as emoções”. Tal fato possui uma grande importância porque as relações humanas bem-sucedidas dependem da capacidade das pessoas se expressarem não verbalmente e de compreenderem a comunicação não verbal dos outros (BURGOON; GUERRERO; FLOYD, 2016).

Outra circunstância que serve para demonstrar a importância da linguagem não verbal é um estudo do renomado professor Magalhães (2012, p. 20), no qual ele afirma que “a percepção que as pessoas têm do ambiente físico afeta, portanto, as suas emoções, crenças e sensações, o que por sua vez influencia o seu comportamento”.

Atento a isso, Magalhães (2012) traz à tona a Teoria de Mehrabian e Russel (1974), professores da Universidade da Califórnia (UCLA), que estudavam as regras da comunicação interpessoal, no seu modelo S-O-R, traduzindo em português significa estímulo-organismo-resposta, os quais destacam a importância dos diversos tipos e formas de comunicação, sendo observado que as palavras só têm 7% de

importância quando se fala de comunicação, enquanto que o tom de voz já tem um peso de 38% e a linguagem corporal é a que tem o maior peso entre todas as outras, sendo de 55% o seu grau de importância humano em uma comunicação não verbal.

Assim, sendo chamada por eles, nos seus estudos denominados de “*An approach to environmental psychology*”, de mensagem silenciosa, que deve ser buscada, em uma explicação simples, quando houver um conflito entre mensagens verbais e não verbais, ocasião em que às mensagens não verbais é que se deve dar maior importância, porque as pessoas, em sua grande maioria, tendem a acreditar nas mensagens não verbais (RELVAS, 2021).

4.1.2 Papel da Paralinguagem na Comunicação não Verbal

Outra forma de se comunicar não verbalmente é por meio da paralinguagem, a qual está relacionada com a questão da voz, do timbre vocal e do ritmo de fala. Estas questões são partes importantes quando se inicia uma construção de relacionamento, uma vez que se a pessoa falar rapidamente e em alto tom, por exemplo, conseqüentemente, gerará uma situação de estresse, tornando difícil uma relação se desenvolver porque a outra pessoa com quem está conversando e tentando criar um *rappor*t, pegará o seu estresse e seus problemas e, também, se estressará (ÂNGELO, 2017).

Assim, devem ser observados como estão a intensidade e o tom de voz, porque são esses aspectos que revelam seus estados mentais e emocionais refletidos para com o outro emissor (D'ABREU, 2019). O que deve ser o foco, então, será trabalhar com a observação de como as partes estão se comportando, observando se estão com tom de voz nervoso ou não, se este está rápido ou devagar, a amplitude da entonação, a duração silábica, o ritmo, os níveis, intervalos e amplitudes do tom de voz (POYATOS, 2002).

O timbre é o registro da voz ou tom permanente organicamente determinado que separa os indivíduos e permite que as pessoas o distingam. É determinado pelo comprimento e espessura das bandas vocais dos indivíduos, sendo que quanto mais longas e grossas forem, mais lentas serão suas vibrações ou frequência, o que normalmente acontece com as dos homens; já se forem mais curtas e finas, suas vibrações serão maiores, como normalmente são as das mulheres e das crianças

(POYATOS, 2002). Há de se considerar, além disso, que existem diferenças no timbre dependendo da região geográfica.

Deve-se ponderar que, na sociedade, o timbre da voz influenciará no registro negativo das pessoas, ou seja, se a pessoa tiver um timbre de voz mais suave e com um tom equilibrado, ela receberá mais estigmas positivos do que aquela voz estridentemente alta de um adulto com voz juvenil, por exemplo (POYATOS, 2002).

A intensidade da voz depende dos esforços muscular e articulatórios, sendo muito importante para perceber efeitos significativos especiais de expressões semelhantes a palavras, como por exemplo a interjeição “ufa” (POYATOS, 2002). A suavidade e o tom da voz variarão não apenas de acordo com as situações interativas, como no caso de falar em público, de status pessoal ou encontros pessoais (SCHERER, 1979).

Percebe-se que, no decorrer da fala de uma pessoa, em uma conversação, essa variará a intensidade da voz, passando de um tom (baixo ou alto) para outro, alternadamente, porém é perceptível que, no geral, algumas pessoas usam um tom de voz mais alto enquanto outros têm, em preponderância, um mais baixo, o que acaba por influenciar no contexto interpessoal em que se encontra (POYATOS, 2002).

Como exemplos que podem ser mencionados sobre essa influência no contexto interpessoal que um tom de voz terá é no caso de estar em uma reunião e é o dono da empresa e estar a falar com o seu funcionário em um tom mais silencioso ao repreendê-lo ou quando um aluno está falando mais baixo quando o professor faz uma pergunta a ele, o que é visto como inadequado, pois um chefe falando em tom silencioso ao repreender um funcionário demonstra insegurança e falta de liderança e, no caso do aluno, demonstra, da mesma forma, insegurança em saber responder ao questionamento do seu professor (READER; BURTON, 2015).

Importante mencionar que o contexto de uma palavra específica já reflete atitudes das nossas conversações. Scherer (1979) vincula que “um tom alto e rápido está ligado a felicidade, alegria, confiança e raiva; se for mais baixo e lento está ligado ao tédio, pesar e tristeza; e alto e lento está ao desprezo”. Porém o que qualquer um pode reconhecer é a relação íntima entre o volume da voz e o outro comportamento paralinguístico, como a voz rouca, alta e estridente do aborrecimento, por exemplo.

Falando sobre o ritmo ou, como também chamado, velocidade da voz, este inclui a duração das sílabas, o que pode ser entendido como a velocidade, rapidez ou

a lentidão na entrega da sequência de palavras, frases e todas as falas de uma pessoa, incluindo alternantes paralinguísticos e pausa de quebra de silêncio, que fazem parte do nosso conjunto de voz, o qual compreende as características de voz permanente da fisiologia do falante, como idade, sexo, estado de saúde. Já o tom de voz, é a mensagem mais versátil da voz, acompanhando todos os tipos de sons de comunicação verbais e não verbais, com as variações simbólicas mais sutis possíveis (POYATOS, 2002).

Tal sutileza advém da questão da agudeza, que está relacionada com um tom mais alto, enquanto que a gravidade está relacionada com um tom mais baixo por causa das frequências mais rápidas ou mais baixas das vibrações da banda local. Sua contribuição ocorre tanto aos contornos de entonação quanto aos tons de linguagem, que fará com que se perceba, no decorrer da fala da pessoa, qual é o seu tipo habitual de som de tom (POYATOS, 2002).

Importante observar, a partir do explicitado acima, que outras situações poderão ser levadas em consideração, seja por meio dos seus comportamentos não verbais, por um rosto muito animado, ou, até mesmo, pela cinética corporal ou a sua fala mansa, por exemplo (POYATOS, 2002). Já a faixa de entonação está ligada à chamada de voz permanente ou habitual do falante, a qual está relacionada com o melodioso monótono com base nas inclinações, tensões e funções. O tom monótono é ligado a uma conversação mais maçante, por exemplo.

A partir dessas observações, se depreende que, no contexto da audiência de conciliação, é relevante se prezar por um tom de acordo com a fala das partes. Falando de forma mais clara, o que será necessário é copiar o tom de voz da parte, em um primeiro momento, mas, com o decorrer da audiência, o conciliador pode até passar a moldar o seu tom de voz para observar se as partes irão segui-lo.

Caso isso aconteça, fará com que se conclua que o *rapport* foi bem estabelecido e que a parte adquiriu confiança com o conciliador. É importante pontuar que a fala daquele que está promovendo a audiência seja sempre com energia para que as partes vejam o interesse dele em resolver a lide delas.

Essa forma de fazer com que a parte passe a seguir o conciliador advém daquilo que a Programação Neurolinguística, mais conhecida por PNL, denomina de “caminhando para liderança”, na qual por meio de passos dados “você consegue

mudar a outra pessoa levando-a engenhosamente em uma nova direção” (READER; BURTON, 2015).

Utilizando-se de um exemplo do comércio, é como se fosse o caso do vendedor que recebe o cliente e passa a ouvi-lo atentamente, por meio de uma escuta ativa e, ao ser estabelecido um *rappor*t com o vendedor se valendo de alguma das técnicas para aplicá-la, passa, de um modo gentil e fraterno, a moldar a postura e os gestos seus, ocasião em que o cliente, inconscientemente, mas de forma natural, passa a imitá-lo. Dessa forma, o vendedor consegue ganhar o cliente e, conseqüentemente, isso facilitará em uma eventual compra desse.

Do mesmo jeito acontecerá em uma eventual audiência de conciliação, já que o facilitador fará o papel do vendedor, porém a diferença é que ele não tem como objetivo tentar vender alguma coisa para a parte, e sim tentar um acordo que seja benéfico a ela, para que saia satisfeita.

Outro ponto a ser anotado é que o conciliador terá que ter a confiança e a empatia de ambas as partes, tanto do pólo ativo quanto do passivo, o que, na prática, dobram-se as suas dificuldades, porém nada que seja algo impossível de ser alcançado nessa situação.

4.2 O PAPEL DA COMUNICAÇÃO VERBAL NO ESTABELECIMENTO DO *RAPPORT*

Já quando se fala em comunicação verbal, esta remete-se à própria conversa entre o conciliador e as partes e é nessa situação que o conciliador tem que demonstrar às partes que está interessado naquilo que elas falam, podendo ser empregados diversos tipos de métodos, tais como fazer perguntas sobre aquilo que a pessoa está falando ou até mesmo reafirmar aquilo o que ela acabou de dizer.

Além do mais, uma questão importante é estabelecer um ponto em comum entre os participantes da audiência de conciliação e fazer com que os conciliandos sintam que o conciliador está inteiramente interessado naquilo que elas dizem (ÂNGELO, 2017). Isso tudo deve sempre estar associado com ações simples como sorrir para a outra pessoa, se comportar de forma educada e sempre se preocupar com o bem-estar dela, ou seja, usando um comportamento agradável para com ela (D’ABREU, 2019).

Outra coisa importante e que deve ser utilizada é lembrar o nome da pessoa e sempre falar o nome dela, porque assim ela vai sentir importante. Questão que também deve ser tratada é procurar encontrar um ponto em comum naquilo que a pessoa está falando, como, por exemplo, ao se achar uma conversa sobre determinado tema, o conciliador contar uma história parecida ao que a outra pessoa viveu e que ocorreu com ele também.

A partir disso, vai se gerar o sentimento de empatia para com a outra pessoa, se colocando no lugar dela para ter uma noção de sua experiência em comum, vendo que ambas viveram coisas parecidas, fazendo com que isso crie sentimentos de confiança na relação (ÂNGELO, 2017).

Com isso, os conciliandos vão começar a decidir a dizer várias coisas porque elas vão escolher fazer isso e não porque você está enganando-as (ALISON; ALISON, 2020). O mais importante é que o conciliador seja genuíno naquilo que está fazendo e falando, o que, fatalmente, acabará gerando um sentimento de empatia para com o conciliador.

4.3 A EMPATIA COMO FIO CONDUTOR DA TÉCNICA *RAPPORT*

Tratando um pouco mais sobre a importância da geração de empatia para que o *rapport* seja estabelecido, a palavra advém do grego “phatos”, que tem como significado “sentimento”, e que pode ser traduzida, também, como “dentro do sentimento”, que é a capacidade de se relacionar com os outros da maneira como eles se sentem, procurando entender a sua forma de viver, a sua visão de mundo, as suas emoções e os seus gestos (MESSINGUIRAL, 2021).

Além do mais, é de extrema relevância mencionar que a tradução da palavra “*rapport*” do inglês para o português significa exatamente “empatia”, o que demonstra a conexão entre elas (MICHAELIS, 2021). Contudo, no francês, onde a palavra *rapport* se originou, empatia é traduzida por *empathie*, que significa um “estado de espírito voltado para o exterior, não centrado em si mesmo, e sim na compreensão das emoções, sentimentos, necessidades e pontos de vista do outro” (WERBER, 2004, p. 47).

Não obstante, as palavras se complementam, visto que como o *rapport* é estabelecer uma comunicação direta com a outra e que gere confiança nela, o papel

da empatia está inserto, já que para ser empático será necessário criar afinidade com a outra pessoa, entender como seria essa pessoa, e isso é um dos modos de acionar o *rapport*. A empatia é sustentada pelas chamadas “regras de competência comunicativa” pelas quais os indivíduos calculam os níveis apropriados para se relacionar com os outros, dependendo das influências culturais e pessoais a qualquer momento (BOYLE, 2017). Quanto mais uma pessoa possuir um nível elevado de competência comunicativa, mais fácil será que suas preferências comportamentais e linguísticas estabeleçam um nível adequado de *rapport* com as outras pessoas (BOYLE, 2017).

Contudo, é importante ter conhecimento que não se deve confundir empatia com simpatia, já que aquela significa internalizar os sentimentos dos outros, é a capacidade de se colocar no lugar da outra pessoa; já esta está ligada mais a evitar reconhecer os sentimentos difíceis dos outros ou minimizar os sentimentos das outras pessoas, soando parecer imparcial com relação ao que o outro indivíduo está sentindo. Na empatia, você cria uma conexão com a outra pessoa ao dar uma atenção autêntica a ela, internalizando para si o que foi dito (FORD, 2015).

Ao demonstrar um sentimento de simpatia em uma audiência, você pode parecer falso ou que está apoiando um certo lado do polo, fatos estes que prejudicarão e muito uma eventual possibilidade de acordo. Por essa situação, é necessário que a empatia é que seja transparecida no caso, uma vez que ao internalizar o sentimento do outro, a parte sentirá que o facilitador a compreendeu e o polo oposto não terá o sentimento de que o conciliador está sendo parcial, porque ela verá que ele não está lá para defender nenhum lado. Se, ao invés de somente ouvirmos a pessoa, passemos a escutá-las, para compreender o que ela está sentindo, o que ela está querendo transparecer pelas suas palavras, criaremos a empatia e, conseqüentemente, o *rapport*.

A formação da empatia tem um aspecto tão essencial em uma audiência de conciliação que sua importância é mencionada através de dois aspectos que são citados por Jamet (2019, p. 1):

É utilizado pelo conciliador para estar suficientemente próximo dos sentimentos dos conciliadores e, ao mesmo tempo, para manter distância do seu problema. Ele não deve se identificar com eles e manter distância suficiente para poder ajudá-los com eficácia. Esta atitude de distanciamento permite-lhe ouvir os conciliadores sem ser pessoalmente afetado pelos seus sentimentos e sem que eles

percebam a sua empatia como um apoio pessoal que só agravaria a sua raiva, o seu desânimo, a sua exuberância neste momento. Contra quem quer que seja, no momento, ser seu adversário. Melhor do que um aliado, ele os entende, os recebe de todo o coração, sem nenhum outro motivo, além de ajudá-los a se comunicarem melhor.

Em razão disso é que, quando um conciliador estiver sendo treinado nos cursos de formação dados pelos Tribunais de Justiça, os professores devem se atentar, quando estiverem lecionando sobre o *rapport*, que o ensino da empatia é de fundamental relevância, porque faz diferença o facilitador sentir quais são as necessidades das partes, os seus valores.

Buscar apreender aquilo que os conciliandos estão querendo passar, uma vez que a empatia não é apenas uma ferramenta da ética do conciliador, mas também uma forma de ser, e ser empático é um modo de ser quase que instintivo em uma relação como essa (JAMET, 2019).

Se o profissional do direito que estiver fazendo o curso de formação aprender da maneira correta o significado da empatia e souber diferenciá-lo da simpatia, internalizando os sentimentos dos outros como se ele mesmo já tivesse passado pela mesma situação, ajudará bastante em uma sugestão que ele se dispuser a fazer ou, até mesmo, em uma possibilidade em se fazer um acordo entre as partes dos polos opostos.

4.3.1 Espelhamento

Existem algumas técnicas para que o *rapport* seja mais bem utilizado. Uma dessas é o espelhamento, que pode ser tanto verbal quanto físico. Também chamado de reenquadramento, o espelhamento verbal é empregado quando você pega aquilo que a pessoa está falando, resume e diz de volta para eles (ÂNGELO, 2017).

Já o espelhamento físico é usado como um dispositivo que transmite semelhança e união (SWOL, 2003). Este comportamento se reproduz por meio da imitação, mas não uma imitação exagerada, usando como se fosse uma mímica, como já explicitado alhures, de alguns sinais dos comportamentos dos clientes como sua postura, se suas pernas estão cruzadas ou relaxadas, tom de voz, relaxado ou não, e padrões de respirações e gestos.

Por meio dessa reprodução, “causará na mente do ouvinte a sensação de que ele está sendo entendido e apreciado” (D’ABREU, 2019, p. 31). Com isso, despertará

o sentimento de que o espelhamento pode facilitar essa sensação de sentimento comum na pessoa, já que a pessoalização geralmente ocorre durante o processo em que os membros do grupo alcançam o mesmo ponto de vista (SWOL, 2003).

Outra questão importante trazida por Ângelo (2017, p. 27) é que de extrema importância deve-se “evitar o uso de expressões e jargões que sejam muito técnicos e não sejam conhecidos pelos leigos”. Isso se encaixa perfeitamente nas audiências de conciliação, em que o conciliador deve usar linguagens que sejam mais conhecidos do grande público e que facilitem o entendimento daquilo que ele pretende falar ou sugerir às partes.

A linguagem deve ser de fácil compreensão para que as partes saibam o que está ocorrendo, o que fatalmente facilitará um possível acordo entre elas, já que através de uma linguagem mais simples, que todos entendam, as partes não se sentirão inibidas nem desencorajadas para fazer um acordo, pois elas entenderão aquilo que o conciliador está querendo transmitir.

Contudo, se a linguagem das partes que estão participando audiência de conciliação for mais formal e esteticamente mais plástica e o conciliador atentar que eles têm um pouco mais de conhecimento jurídico, ele poderá espelhar tal comportamento e não será um problema a utilização de alguns jargões jurídicos ou de argumentos jurídicos.

Conforme se verifica, tudo dependerá da análise da linguagem das partes no momento inicial da realização da audiência, sendo este o fato que moldará a linguagem do conciliador. A partir do estabelecimento do *rapport*, poderá ser empregado outra forma de espelhamento, aquilo que Ângelo (2017) chama de espelhamento reverso, ocasião em que passa-se à fase da construção do líder, que ocorre a partir do momento em que o conciliador, ao espelhar a parte para que este possa adquirir a empatia dela, ele começa a fazer pequenas mudanças incrementais no seu próprio comportamento para ver se as partes o seguem.

O conciliador tanto passa a mudar a forma de falar, sendo por meio de gestuais ou do timbre da voz ou até mesmo com mudanças na respiração ou fisicamente. Para Ângelo (2017), se a parte começar a imitá-lo, significa que o conciliador adquiriu o *rapport* com sucesso para com a outra pessoa.

4.3.2 Fazer Perguntas

Após discorrer sobre o espelhamento, uma outra técnica que merece atenção para se efetuar o *rapport* é a de Fazer Perguntas. É um importante método para se recorrer, uma vez que dessa forma a pessoa verá que você está interessada nela, porém Ângelo (2017, p. 30) afirma que:

As perguntas não podem ser simples ao ponto que sejam respondidas com apenas um sim ou um não, uma vez que não ajudam a construir *rapport*, devendo serem abertas com o objetivo de que outras perguntas possam ser formuladas, fazendo com que ela tenha mais coragem de falar sobre seu tema, e feitas a partir daquilo que a pessoa respondeu.

As pessoas gostam de falar sobre si e ao ver que a outra está interessada naquilo que ela vivenciou, se sentirá mais próxima ao outro, havendo uma maior chance de que experiências comuns ou áreas de interesse parecidas sejam encontradas, e tenderá a responder perguntas mais capciosas, mais particulares que estejam relacionadas ao conflito. Importante salientar que uma maneira de fortalecer o vínculo, estabelecendo um *rapport* mais eficaz é colocar sentimentos quando for elaborar uma pergunta no decorrer da conversa, porque dará à conversa um tom mais particular.

Contudo, deve-se evitar trazer essa parte mais sentimental no começo dela, já que não se tem intimidade suficiente, o que pode ser interpretado como estranho e intrometido, fazendo com que o interlocutor queira terminar a conversa. Além disso, ficarão mais propensas a seguirem aquilo que a outra pessoa sugerir, porque ela vai sentir que alguém está se importando com o que ela tem a dizer. As pessoas gostam de falar sobre si mesmas e sobre o que sabem de melhor, então se entrar num tema que ela tenha amplo conhecimento, o ideal é que se continue a fazer perguntas sobre o assunto, conseqüentemente, se aprenderá mais sobre a pessoa, e ela se sentirá mais apreciada (SOBEL, 2012).

4.3.3 Quid Pro Quo

Outro método utilizado para se fazer um *rapport* é o *quid pro quo* (ÂNGELO, 2017). Esta técnica ocorre a partir do momento em que você tenta a partir da conversa

buscar algo em comum com a outra pessoa e a partir do momento que se acha alguma coisa em comum com ela, você, do mesmo jeito passa a compartilhar algo pessoal sobre isso que se também vivenciou. Com isso, se fará com que a relação se construa, gerando, conseqüentemente, intimidade e confiança, impedindo, do mesmo modo, que a conversa fique unilateral, ou seja, que só uma pessoa fale.

O *quid pro quo* deve ser utilizado a partir do momento em que um *rapport* tenha se construído rapidamente ou que a conversa tenha chegado em um nível emocional muito alto (ÂNGELO, 2017).

Para Ângelo (2017, p. 35), “quanto mais pessoal ou importante for a informação que a outra pessoa está compartilhando, mais essencial é que você ofereça algo sobre si mesmo em troca”. Dessa forma, ao compartilhar informações particulares, vai se construindo uma relação mais íntima, gerando mais confiança em relação a pessoa, facilitando, dessa forma, o *rapport*.

4.4 ESTUDO E COMPARAÇÃO DE OUTRAS TÉCNICAS DE CONCILIAÇÃO

Além do *rapport*, outras técnicas são empregadas em uma audiência de conciliação para que se consiga alcançar êxito em um possível acordo. Nessa parte do presente capítulo, se trabalhará o estudo breve de algumas das mais importantes técnicas de conciliação, fazendo, paralelamente, a comparação delas com a técnica objeto de estudo do presente trabalho, qual seja, o *rapport*, mostrando porque esta técnica é a mais importante a ser recorrida quando da realização de uma audiência de conciliação. No presente tópico, se verá que, sem o *rapport*, nenhuma outra técnica será confiável, uma vez que o emprego das características aprendidas e apreendidas pelo *rapport* em consonância com as demais técnicas, tornarão estas mais compreensíveis.

4.4.1 Escuta Ativa

A primeira técnica a ser estudada será a da escuta ativa, a qual já é há muito tempo utilizada como técnica autocompositiva. Surgida em 1950, a partir do modelo centrado na pessoa, a técnica foi desenvolvida por Carl Rogers, psicólogo americano que estudava novas abordagens terapêuticas para melhorar a relação entre terapeuta

e paciente, passando a utilizar a escuta ativa para valorizar a pessoa como sujeito que busca e é capaz de se desenvolver (MESQUITA, 2014).

Ela era empregada como um meio de minimizar as angústias e diminuir o sofrimento dos assistidos, uma vez que, por meio do diálogo, possibilitou-se que se reconhecesse o sofrimento do paciente a partir de quando ele falasse. A partir de então, gerou-se um sentimento de maior bem-estar para ele, porque ele se sentia mais seguro desabafando com o profissional de saúde (MESQUITA, 2014).

A partir da década de 1970, ela começa a ser empregada como técnica de comunicação, passando a ser utilizada na resolução de conflitos por meio do psicólogo Thomas Gordon (PAIVA; MORAIS; PAIVA, 2008).

A escuta ativa passa a ser vista como o ato de não apenas ouvir o outro, mas também de compreender o que o outro está a dizer, sem avaliá-lo nem julgá-lo (MOURA; GIANNELLA, 2016).

Com o método da escuta ativa, em que o conciliador irá ouvir atentamente aquilo que a pessoa está falando, a que está sendo ouvida percebe que tem a atenção do conciliador naquilo que ela está falando e no pensamento dela, então ela começa a criar uma certa empatia com o conciliador, fazendo com que este ganhe a confiança dela para um possível acordo entre as partes (TARTUCE, 2018).

O que deve ser o foco do conciliador é que este estimule as pessoas ouvirem umas às outras para provocar essa expressão das emoções (GIMENEZ; TABORDA, 2018). Dessa forma, fará com que os indivíduos se conectem e eles se sintam mais comprometidos. Spengler (2017, p. 45) afirma que: “devem-se evitar os conselhos, pois eles geram um expediente de dominação, é uma maneira de assistencialismo, parecendo estar em uma posição superior”. O conselho dar uma ideia de que as partes estão subordinadas a aquilo que o conciliador fala.

Contudo, não se deve prestar atenção apenas nos aspectos verbais, sendo de fundamental importância observar os aspectos não verbais das partes, entendendo os seus gestos e o conteúdo não verbal. É parte de um procedimento necessário para uma sessão de conciliação de sucesso (GIMENEZ; TABORDA, 2018). Assim, deve-se atentar à postura do ouvinte para que seja de curiosidade, de alguém que se importa com aquilo que a outra pessoa está falando, o que ajudará, e muito, a liberar a tensão e fazer com que a pessoa se solte emocionalmente (SPENGLER, 2017).

A escuta abre caminhos para reconhecemos os conflitos como oportunidades de aprendizagem nas organizações, indivíduos e sociedades (SPENGLER, 2017). Nas palavras de Barnes e Milliken (2002, p. 72):

Para se fazer uma boa escuta deve-se seguir alguns caminhos, tais como limitar sua própria fala, escutando mais; estar interessado e demonstrar interesse a partir da sua linguagem corporal e receptividade; se concentrar na pessoa e não tirar conclusões precipitadas sobre aquilo que ela está falando; escutar suas ideias e não apenas as suas palavras; observar sua linguagem não verbal e sempre fazer perguntas que demonstre estar preocupado ou atento com aquilo que a pessoa está falando.

Apresentado tudo isso, observa-se que antes de se valer da escuta ativa, sempre em uma sessão de conciliação deve se iniciar usando-se o *rapport*, uma vez que somente com este se dará o grau de liberdade na comunicação das partes e na qualidade do contato humano (SPENGLER, 2017).

Para que se estabeleça o elo de confiança entre o conciliador e os conciliandos, deve assentar no primeiro contato a busca por essa empatia, pois só assim é que se poderá passar para a escuta ativa. Em resumo, deve-se, primeiramente, gerar empatia e confiança entre eles, para depois começar a empregar a escuta ativa.

Outrossim, para se prestar atenção na linguagem não verbal quando do momento da escuta ativa, deve-se, em primeiro lugar, fazer uso de uma técnica do *rapport*, já estudada anteriormente, que é o assemelhamento dos comportamentos, gestos, timbre de voz das partes, fato este que a partir daí gerará a confiança necessária para que a escuta ativa seja realizada. Dessa forma, observa-se que para a realização da escuta ativa, é imprescindível que, antes, seja realizado um *rapport* bem-feito, que gere confiança entre as partes.

4.4.2 Paráfrase

Passa-se, agora, para outro método que, de igual modo, é bastante utilizado no âmbito das audiências de conciliação, que é a paráfrase ou, como também pode ser chamada, recontextualização. Recorre-se à paráfrase quando o conciliador, após ouvir atentamente aquilo que a parte está dizendo a ele, reproduz novamente aquilo que ela disse, porém de uma forma mais amenizada, retirando os contextos emocionais da fala da pessoa (FRANCO, 2019).

Importante destacar que o conciliador tem que ter muito cuidado e atenção ao fazer o parafraseamento, uma vez que ele deve entender com precisão a mensagem da outra pessoa, pois se o facilitador tiver realizado o entendimento de maneira incorreta, a outra pessoa pode reclamar daquilo que foi dito, podendo ser até perdido o sucesso de um acordo em uma audiência de conciliação (SPENGLER, 2017).

Então, o intuito da paráfrase, na audiência de conciliação, é fazer com que o mediador estimule as partes a perceberem determinado contexto fático por uma outra perspectiva e de uma forma mais positiva (AZEVEDO, 2016).

No curso de mediação judicial (2018, p. 61), o CNJ orienta que o parafraseamento deve ser feito por meio do mediador/conciliador se preocupando com:

- a) parênteses em uma perspectiva mais nova, clara e compreensível;
- b) com enfoque prospectivo, ou seja, pensando; pensando no futuro;
- c) parênteses voltado a busca de soluções;
- d) filtrando os componentes negativos que eventualmente possam ter;
- e) por último com objetivo de encaixar essa informação no processo de modo construtivo.

Assim, do que se depreendeu mira-se que o intuito de ser utilizada a paráfrase é deixar as partes falarem sem interrompê-la e, ao terminarem de falar, o conciliador deve fazer uma reprodução daquilo que ela disse, porém, neutralizando as emoções das falas dela, reformulando as frases.

Contudo, essa reformulação será feita em um contexto mais resumido para que fique mais claro para as outras pessoas que estão participando da audiência que o conciliador está atuando sempre de modo mais neutro, fazendo as partes verem que elas são os atores mais importantes da audiência.

Não obstante tal situação, observa-se que, para a utilização do parafraseamento, o *rapport* é extremamente importante nesse contexto, uma vez que ao ver que o conciliador tem que ter uma posição neutra para fazer a reconstrução do discurso e a contextualização, isso depende do sentimento de confiança na postura dele para com as partes para que elas não sintam que ele está querendo dar um resultado prévio para aquela situação.

E esse despertar da confiança, deve ser passado pelo conciliador no momento inicial da realização da audiência, porque se o conciliador não passar uma empatia

para ambas as partes, dificilmente quando ele for fazer a paráfrase, as partes confiarão naquilo que ele está falando e passando para elas.

Elas mesmas acharão que ele está ocultando alguma informação. Desse modo para fazer uma paráfrase correta, antes disso, um bom *rapport* é de fundamental importância nesse contexto, uma vez que de nada adiantará se fazer um resumo do que a parte disse, retirando as colocações emocionais da sua fala, se não tiver sido estabelecido uma empatia na relação com o facilitador em que a parte veja que ele internalizou aquilo que ela sentindo e passando a ele.

4.4.3 Caucus

Uma outra técnica utilizada nas audiências de conciliação são as chamadas sessões privadas, conhecidos também como *caucus*. A palavra *caucus* é de origem norte-americana e deriva, provavelmente, da linguagem algonquina, que significa aquele que aconselha (MERRIAM-WEBSTER, 2021).

O *caucus* é uma técnica que o conciliador pode recorrer, ocasião em que ele dialoga particularmente com os conciliandos envolvidos na disputa (GOULART, 2018).

Tartuce (2018) destaca que o conciliador deve iniciar a audiência deixando claro que pode realizar sessões privadas com cada uma das partes e que essas sessões são voltadas para o interesse delas. Conforme diz o Manual de Mediação Judicial do CNJ (2016), a sua realização se dar por diversos motivos, dentre eles:

- i) para permitir a expressão de fortes sentimentos sem aumentar o conflito;
- ii) para eliminar comunicação improdutivo;
- iii) para disponibilizar uma oportunidade para identificar e esclarecer questões;
- iv) como uma contramedida a fenômenos psicológicos que impedem o alcance de acordos, tal como a reação desvalorizadora;
- v) para realizar afagos;
- vi) para aplicar a técnica de inversão de papéis;
- vii) para evitar comprometimento prematuro com propostas ou soluções;
- viii) para explorar possível desequilíbrio de poder;
- ix) para trabalhar com táticas e/ou habilidades. A reação desvalorizadora consiste na resposta negativa a uma proposta em função da pessoa que a apresentou. Exemplificativamente, muitas partes em conflitos de elevada litigiosidade tendem a rejeitar uma proposta pelo simples fato de ter sido feita pela pessoa com quem alguém se encontra em conflito;
- x) para disponibilizar um ambiente propício para o exame de alternativas e opções;
- xi) para quebrar um impasse;
- xii) para avaliar a durabilidade das propostas;
- xiii) nas situações em que se perceberem riscos à ocorrência de atos de violência (BRASIL, 2016, p. 236).

E, assim, deve-se observar se existe um grau elevado de animosidade entre as partes que gere tensão, se existem dificuldades entre elas se comunicarem, como no caso de existirem particularidades importantes que só podem ser faladas privadamente ou se existe uma necessidade de uma conversa com as partes sobre suas expectativas para com o resultado (AZEVEDO, 2016).

Contudo, para Poitras (2013), o conciliador deve agir com cuidado em suas atividades de construção da conciliação, uma vez que ele deve evitar parecer ser solidário com outro ou que queira ajudar alguma das partes. Diante disso, para o conciliador não parecer tendencioso para com um dos conciliandos, é importante que o *rapport* seja construído no início da audiência, visto que criando esse sentimento de empatia e confiança entre as partes para com ele, as partes ficarão mais propensas tanto em acreditar nele no decorrer da audiência quanto quando estiver realizando o *caucus*. Além disso, não gerará aquele sentimento de desconfiança de que o facilitador, ao se reunir particularmente com uma das partes, esteja querendo prejudicar a outra.

4.4.4 Brainstorming

Técnica que, de igual modo deve ser mencionada e ser considerada é o Brainstorming, também chamado de tempestade de ideias. Esse tipo de técnica não é exclusivo do direito sendo usada em diversos campos tanto econômicos quanto jurídicos ou sociais. Essa técnica tem o intuito de liberar o pensamento, gerar a criatividade nas partes, posto que existirá uma formulação de uma grande quantidade de ideias por parte dos conciliandos para que eles apresentem soluções para o conflito deles (SPENGLER, 2017).

Não obstante, para inventar soluções criativas deve-se estar atento em separar o ato de inventar opções do ato de julgá-las, ampliar as opções sobre a mesa em vez de buscar uma resposta única, buscar benefícios mútuos, além de inventar meios de facilitar as decisões dos outros (LORENCINI; SALLES; SILVA, 2021). Contudo, deve-se utilizar critérios objetivos e bem definidos para avaliar as alternativas (BERNARDINA; MAZOLA, 2019).

Diante de tal situação, depreende-se que, mais uma vez, para o conciliador propor tal situação deve este ter ganho a empatia e a confiança das partes em

momento anterior, uma vez que as partes quando entram na sala de audiência, o único sentimento delas é que a sua causa seja a vencedora. Independentemente se a outra parte vai se sentir satisfeita ou não, ela quer é ganhar.

Não obstante tal situação, o papel do conciliador está lá para que se apresente soluções em que as duas partes saiam satisfeitas. Então, para que o uso do Brainstorming seja feito, primeiramente, o conciliador deve ter ganho a confiança das duas partes para que ele, então, tenha uma maior liberdade para propor tal tipo de técnica. Assim, fica evidente que o *rappport* é essencial, também, no uso desse tipo de técnica.

4.4.5 Validação dos Sentimentos

Outra técnica bastante observada pelo conciliador é a da validação dos sentimentos, que consiste em indicar, em um tom de modo mais normalizado para as partes, que identificou o sentimento gerado pelo conflito (AZEVEDO, 2016).

Importante notar que a técnica da validação dos sentimentos só deve ser utilizada, em sessões de conciliação, quando os sentimentos demonstrados pelas partes forem comuns, ou seja, que sejam os mesmos sentimentos de ódio, amor, tristeza, rancor, surpresa. E para que esse método seja empregado de forma mais produtiva, é importante que se façam sessões individuais com cada uma das partes para que elas demonstrem seus sentimentos e o conciliador, de modo neutro e sem fazer juízo de valor daquilo que elas estão expressando ou querendo externar, identifique o sentimento que estão querendo passar, mas não indicar se estão certas ou não (SPENGLER, 2010).

Além do mais, há de se observar o fato de o conciliador ter que evitar a invalidação dos sentimentos das partes, desmerecendo aquilo que elas estão sentindo, posto que a validação de sentimentos depende da existência do *rappport*, de expressar a empatia para com os conciliandos, e não a simpatia (BRASIL, 2018).

Isso se deve ao fato de que, já que ao parecermos simpáticos, concordando com o sentimento do outro, mesmo que seja por puro instinto, gerará uma sensação de parcialidade do facilitador, de que está defendendo o ponto de vista do outro e, conseqüentemente, fazendo perder o seu caráter neutro e objetivo. Em razão disso, se fará com que o *rappport* que tiver sido feito, seja perdido porque a outra parte vai

perder a confiança no conciliador, afetando sobremaneira um possível acordo na audiência de conciliação.

Dessa forma, observa-se que, para que a validação de sentimentos seja uma técnica eficiente, primeiramente, é de fundamental importância construir uma empatia entre os participantes da audiência para que haja o estabelecimento da confiança, fazendo com que as partes fiquem mais suscetíveis a aceitarem aquilo que o conciliador está extraindo dos sentimentos apresentados a ele pelas partes.

Diante do apresentado, fica claro que no uso das demais técnicas de conciliação, primeiramente, deve ser feito um bom *rapport* inicial, visto que ele é o maior fator da aceitação do conciliador (SPENGLER, 2017) e, conseqüentemente, para o sucesso das audiências de conciliação.

O *rapport* vai expressar o grau de liberdade que o conciliador terá na sessão de conciliação, ou seja, quanto mais confiança e empatia ele tiver para com as partes, maior será o grau de suscetibilidade em alguma situação que o conciliador propor na audiência (SPENGLER, 2017).

A qualidade do relacionamento através da confiança, da empatia é pressuposto da solução mais adequada em uma fluência mais natural do conflito (SPENGLER, 2017).

Caso seja trabalhado o *rapport* desde o início da audiência, alcançando o objetivo de os conciliandos terem a empatia e a confiança para com o conciliador, as partes ficarão mais propensas a aceitarem as sugestões dele. Além do mais, ficará mais fácil a utilização de outras técnicas que o conciliador queira aplicar.

Tanto faz o tipo de método de *rapport* que o servidor da justiça utilize, seja o verbal, por meio de palavras, ou o não verbal, por meio da cópia dos gestos, do timbre da voz, do movimento das pernas ou das mãos, do levantar das sobancelhas, do toque na pessoa, qualquer um desses tipos será útil e extremamente eficaz no momento da audiência para que seja adquirida a empatia.

Nada mais prazeroso para as partes do que elas, em uma audiência de conciliação, se sentirem conectadas com aquela pessoa que está comandando a audiência. Elas se sentem mais seguras e mais propensas a acreditar nas sugestões que o conciliador trará a elas. Dessa forma, não existem dúvidas que o *rapport* é a técnica mais essencial e eficaz para que haja sucesso em uma audiência de conciliação.

Com o passar do tempo, nas audiências de conciliação, o próprio CNJ passou a adotar um conceito de participação mais ampla do facilitador, caso em que, não apenas fica fazendo perguntas para as partes, tais como sobre o que ela fará se não tiver acordo ou se, no caso de não existir esse acordo, o que poderá acontecer quando se iniciar um processo judicial (BRASIL, 2018). Pelo contrário, o papel do facilitador vai estar baseado em auxiliar as partes na busca a desenvolver os seus interesses ou mesmo entendê-los.

Conforme dispõe o novo Código Processo Civil de 2015, o papel do conciliador não é apenas propor soluções às partes, mas também deve-se auxiliá-las, em todo o processo da conciliação, uma vez que, em algum momento da audiência existirão propostas e, nessas situações, o papel do conciliador será mais de prestá-las auxílio, com o intuito de que entendam essas propostas baseado em seus interesses.

Conforme se depreende das informações trazidas à baila, o papel do conciliador será o de auxiliar as partes a entenderem as propostas trazidas a elas, porém nada disso será possível se não houver um mínimo de confiança e empatia para que as partes sigam aquilo que o facilitador está trazendo a elas.

O que é importante notar aqui e de ser interrogado é que, como que os conciliandos irão respeitar ou, no mínimo pensarem nas propostas a eles sugeridas, se o conciliador não tiver estabelecido um *rapport* desde o início de uma audiência de conciliação?

Dessa forma, é que fica demonstrada a importância de um bom estabelecimento de *rapport* inicial, devendo-se focar na qualidade na recepção das partes através do *rapport* (AZEVEDO, 2016). Mais do que isso, é que se deve ficar claro o papel do conciliador, que agirá como um facilitador amplo, focado em auxiliar as partes para o que elas necessitem, uma vez que não é o protagonista na audiência, sendo o papel das partes o mais importante.

Fica claro que os atores jurídicos principais são eles, pois são estes que aceitam ou não o acordo apresentado e só eles que podem dizer se estão satisfeitos com acordo. Então, com o papel do facilitador de auxiliá-las, este deve trazer o *rapport* para a audiência, com a finalidade de que as partes se sintam seguras durante o transcorrer dela.

Dessa forma, as partes verão que elas não são apenas um objeto naquilo que foram convidadas a participar, e sim o sujeito de direitos, que buscam resolver o

conflito e se sentirem satisfeitas ao final daquilo tudo. Diante do apresentado e da clareza que se mostrou que o *rapport* é a técnica mais essencial para o sucesso da eficácia de uma audiência de conciliação, é importante se analisar a forma como a técnica é ministrada nos Cursos de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais promovidos pelos Tribunais de Justiça estaduais do país.

4.5 ENSINO DO *RAPPORT* NOS CURSOS DE FORMAÇÃO DE CONCILIADORES E MEDIADORES DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA ESTADUAIS DO BRASIL

Para se falar sobre a atuação do *rapport* nas audiências de conciliação, deve-se, inicialmente, analisar como a referida técnica é ensinada nos Cursos de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais no âmbito dos Tribunais de Justiça do nosso país.

Em razão disso, foi realizada uma pesquisa tanto nas páginas oficiais na Internet dos respectivos Tribunais de Justiça estaduais de todo o país quanto por meio de envio de pergunta aos e-mails das suas respectivas Escolas Superiores de Magistratura e Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflito (NUPEMEC's) sobre a existência de Manual específico utilizado por casa Tribunal nos seus respectivos Cursos de Formação ou se foi utilizado o Manual do CNJ.

É sabido que o ensino dos métodos consensuais de solução de conflitos, devido suas peculiaridades e a interdisciplinaridade, é um desafio porque o ensino de qualquer disciplina exige a elaboração do programa e de um método sobre “o que ensinar” e “como ensinar”, uma vez que o que ensinar está relacionado com seu conteúdo, dependendo do objetivo curso, do público alvo, do número de alunos, além do tempo disponível; já o como ensinar diz respeito a interdisciplinaridade da matéria, o que torna difícil o modo de como ensiná-la da melhor forma, uma vez que a matéria envolve várias áreas de conhecimento, não só o Direito, como, por exemplo, no caso do *rapport*, que começou com a psicologia Milton Erickson, conforme já explicitado anteriormente (LAGASTRA; BACELLAR, 2019).

O principal objetivo a ser buscado a partir desse ensino é o aprimoramento do conhecimento e das habilidades práticas para melhor exercício do papel de mediador e conciliador em face das diversas situações vivenciadas na sociedade (FERNANDES; GONÇALVES, 2017).

Em razão dessa pluralidade de disciplinas que envolve os métodos alternativos de solução de conflitos e das diversas Escolas de Mediação existentes ao redor do mundo, deve-se realizar não apenas um tipo de método específico, mas sim pegar os diferentes métodos e trabalhar com eles, fazendo um intercâmbio entre as Escolas (WATANABE, 2014).

Com efeito, é importante investir na capacitação da qualidade dos conciliadores e dos mediadores para que eles tenham o maior entendimento em relação aos métodos alternativos, seus objetivos e os realizando corretamente, focando na solução pacífica de conflitos e fomentando a cultura da paz (SALES; CHAVES, 2014).

Um bom conciliador deve, no começo da audiência, descrever para as partes as etapas do processo inicial demonstrando para elas os riscos e as consequências do litígio, como a questão da demora que poderá acontecer na finalização do processo, a possibilidade de ganhar ou perder, a imprevisibilidade do resultado e o ônus da eventual perda com relação a despesas dos honorários advocatícios, a sucumbência (LAGASTRA; BACELAR, 2019).

Só um conciliador preparado pode conseguir trabalhar com uma maior qualidade porque o que se vê nos Tribunais, principalmente nas comarcas mais distantes da capital, nas comarcas menores, é um despreparo tanto de juízes quanto de servidores com relação às audiências de conciliação, uma vez que quando existe uma audiência de conciliação a ser feita a primeira pergunta que eles fazem é se tem acordo e se alguma das partes responderem “não”, eles dizem que mesmo assim tentarão um acordo, ou seja, ao não começar da forma correta como ensinada nos cursos de mediação e conciliação, a chance de acordo diminui bastante ocorrendo consequentemente a persistência da crise do alto volume de processos e a crise do Judiciário.

Assim, é caso de política pública de acesso à justiça que existam Cursos de Capacitação tanto para conciliadores quanto para mediadores e que nesses cursos, em razão da sua interdisciplinaridade, sejam ministrados não apenas por profissionais do direito, como também por psicólogos e sociólogos (BACELLAR, 2016).

Dessa forma, adveio a Resolução nº 125 de 2010 do CNJ que ao tratar sobre as Políticas Judiciárias Nacionais e Tratamento Adequado dos Conflitos trouxe, em seu Anexo I, com o intuito e a necessidade de organizar e uniformizar o serviço de

conciliação mediação e outros métodos consensuais de conceito, para evitar disparidades de orientação e práticas, trouxe conforme disposto no art. 7º inciso V da respectiva Resolução, a finalidade de incentivar e promover a capacitação, treinamento e atualização permanente dos magistrados servidores, conciliadores e mediadores até por meio da realização os convênios e parcerias com as entidades públicas e privadas, trazendo um conteúdo programático proposto a partir do estudo com várias entidades públicas e privadas que já se preocupavam com o como ensinar a solução de conflitos, como o Fórum Nacional de mediação – FONAME, ocasião em que conteúdo programático do curso foi dividido em dois módulos: o teórico e o prático, com redação dada pela Emenda Constitucional nº 2 de 2016 (LAGASTRA; BACELLAR, 2019).

A partir disso, a Resolução nº 125/2010 traz instrumentos para uma maior capacitação de conciliadores e mediadores em que se utilizando os métodos ensinados nos Cursos, pode-se usar em qualquer fase do processo inclusive na fase pré processual as técnicas, evitando a judicialização do processo, permitindo o acesso à justiça em uma concepção mais ampla (LAGASTRA; BACELLAR, 2019).

A Resolução nº 125 apresenta um modelo de capacitação mínima para todos aqueles que se utilizam dos métodos consensuais conflitos, porém devem ser observadas as realidades econômicas, sociais e geográficas de cada tribunal para que haja a qualidade dos serviços e a garantia do acesso à ordem jurídica justa.

Importante notar que na redação original, a Resolução nº 125 estabelecia um Curso mais genérico que abordava os métodos consensuais de soluções de conflitos por um sentido mais geral tratando-se, inicialmente, sobre um módulo relacionado aos objetivos da política pública, suas noções básicas em face do conflito e a comunicação e o aspecto normativo do tema, com duração de 12h/aula destinada a todos aqueles que fizessem parte dos Centros Judiciais de Solução de Conflitos e Cidadania.

Na sequência se instituiu um módulo II voltado à Conciliação e suas técnicas, com enfoque na negociação e na conciliação ensinando suas técnicas e a condução ética e de postura dos técnicos facilitadores com duração de 16h/aula, destinado a conciliadores e mediadores.

Por fim, módulo III mais afeto à mediação, com intuito de habilitar os facilitadores para tal método e suas técnicas, além de estudar as diferentes cinco

Escolas de mediação, com duração de 16h/aula, que deve ser realizado por todos aqueles que quisessem atuar como mediadores.

Os três módulos são simples e complementares e o segundo e terceiro módulos deveriam ser necessariamente seguidos de estágio supervisionado, com o Módulo II tendo 12h e o Módulo III tendo 24h. Os certificados de conclusão do Curso só serão emitidos após o término do estágio supervisionado, existindo, ademais, um módulo específico para os magistrados apresentando-os os principais métodos alternativos de solução de conflitos, bem como detalhando o funcionamento dos Centros Judiciais de Solução de Conflitos (BRASIL, 2010).

Contudo, em janeiro de 2013, houve a promulgação da Emenda Constitucional nº 1, modificando totalmente o Anexo I, da Resolução extinguindo os modelos específicos para servidores e magistrados, passando a requerer que a formação acontecesse exclusivamente por meio dos cursos de capacitação elaborados pelo Comitê Gestor do Movimento pela Conciliação do CNJ, afirmando que os cursos ministrados anteriormente não estavam sendo realizados com simulados e o estágio supervisionado necessários.

Com isso, passou-se a ser estudado de modo centralizado apenas um modelo de mediação, qual seja, a mediação facilitativa (SALES; CHAVES, 2014). Em razão disso, houve a impossibilidade de haver parcerias e participações de instituições brasileiras para conduzir esses Cursos de Capacitação, uma vez que se passava a ser empregado apenas o método disposto no Portal da Conciliação, a ser produzido por instrutores do Ministério da Justiça (BRASIL, 2013).

Apesar dessa restrição, adveio o Novo Código de Processo Civil de 2015 e a Lei de Mediação, trazendo uma nova visão sobre a participação de entidades nos referidos Cursos, trazendo de volta a possibilidade de elas fazerem parte na formação dos conciliadores. Além disso, o CNJ, em conjunto com Ministério da Justiça, definiu os parâmetros mínimos curriculares e a carga horária mínima para os Cursos de Capacitação dos Conciliadores e Mediadores deixando a cargo de entidades reconhecidas, como Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM - ou pelos tribunais a sua realização, o que conseqüentemente passou a dar um maior respeito às peculiaridades de cada região de cada Tribunal, uma vez que não se pode estabelecer um único método de ensino (LAGASTRA; BACELLAR, 2019).

No âmbito do CNJ foi produzido um Manual de mediação judicial como parâmetro para a capacitação dos mediadores e conciliadores. Este Manual de mediação judicial traz, em seu Anexo I, o conteúdo programático em que, após a fase de seleção participantes, começará o treinamento inicial de aproximadamente 40 horas/aula, incluindo cinco mediações simuladas durante o treinamento, sendo pautado o conteúdo programático por um módulo teórico em que serão desenvolvidos determinados temas pelos instrutores e o estudo de pelo menos 6 obras obrigatórias, sendo três de natureza introdutória e três ligadas às principais técnicas metodológicas para a conciliação.

Está inserido no módulo teórico o panorama histórico dos métodos consensuais de solução de conflitos, tratando o tema de acordo com o já estabelecido na legislação brasileira, como os Projetos de Lei, as Leis dos Juizados Especiais, a Resolução nº 125 de 2010 do CNJ, o Código de Processo Civil de 2015 e a Lei de Mediação; após será tratado a Teoria dos Jogos em que se falará os axiomas da comunicação, a comunicação verbal e não verbal, a escuta ativa, a comunicação nas pautas de interação e no estudo do inter-relacionamento humano em seus aspectos sociológicos e psicológicos.

Adiante, após serem apresentados os métodos autocompositivos e os heterocompositivos, e a Resolução nº 125 do CNJ, se falará sobre a política judicial nacional de tratamento adequado dos conflitos e os seus objetivos no que diz respeito ao acesso à justiça, a mudança de mentalidade e a qualidade dos serviços de conciliadores e mediadores nas audiência de conciliação e mediação no âmbito do Código de Processo Civil de 2015 e a capacitação remuneração dos servidores e conciliadores com a apreciação da cultura da paz e a diferenciação entre autocomposição e a heterocomposição e entre os principais métodos de solução de conflitos, quais sejam, a negociação, a mediação e a conciliação, arbitragem, processos judiciais e procedimentos híbridos, além de trazer as diferenças e semelhanças entre conciliação e mediação.

Após, se falará sobre a moderna Teoria do Conflito, na qual se trará o seu conceito e a sua estrutura de acordo com os seus aspectos objetivos e subjetivos, as técnicas básicas de negociação e as técnicas intermediárias de negociação, como as estratégias do estabelecimento do *rapport*, a comunicação efetiva e a transformação de adversários em parceiros.

Mais adiante, após a análise da importância da negociação a partir da barganha de posições, a separação das pessoas dos problemas e as melhores alternativas para acordos negociados, se passará a estudar o processo de mediação, com a introdução à mediação, a definindo e dando seu conceito, falando sobre as Escolas e os modelos de mediação e suas ferramentas tanto avaliativa quanto à escola de Harvard, chamada também de facilitativa, a transformativa, a narrativa dentre outras.

Em continuidade, se trará a organização dos debates, depois a provocação de mudanças com a superação de barreiras para o acordo e, por fim, a conclusão da mediação trazendo à baila as questões éticas na mediação, advocacia na mediação e a qualidade e justiça no processo de mediação.

Terminando o módulo teórico, deverá ser realizado módulo prático de estágio supervisionado em que o aluno deve aplicar o que ele aprendeu na teoria aos casos reais acompanhado de um membro da equipe docente, que será o seu supervisor e desempenhará três funções, quais sejam, a de observador, a de co-conciliador e a de conciliador, tendo que ao final de cada sessão apresentar o relatório do trabalho realizado com suas impressões e comentários sobre as técnicas aprendidas e aplicadas, não se limitando a descrever apenas o caso atendido, mas também observando as técnicas utilizadas e as facilidades e dificuldades de lidar com os casos reais.

A carga horária mínima exigida para esse módulo é de 60 horas de atendimento de casos reais, sendo emitido o certificado de conclusão do curso após a entrega de todos os relatórios referentes às sessões em que o aluno participou e completou o número mínimo de horas. Além disso, os instrutores do curso de capacitação devem ter experiência de atendimento em conciliação ou mediação por dois anos e idade mínima de 21 anos, além de terem que comprovar a conclusão de curso superior, sempre respeitando as especificidades locais regionais (SANTA CATARINA, 2016).

Dessa forma as metodologias de ensino comumente utilizadas no tratamento da mediação da conciliação previstas no Manual De Mediação Judicial (2016) são:

- 1) Exposições teóricas sobre diversos tópicos relacionados à teoria do conflito, teoria de negociação, habilidades comunicativas, habilidades perceptivas e cognitivas, processo de tomada de decisões, habilidades analíticas, questões éticas específicas para a mediação, entre outros;
- 2) Exercícios de análise de conflitos para desenvolver a capacidade para compreender as causas e a dinâmica das disputas;

3) Simulações de negociação para ensinar a dinâmica e os procedimentos de comunicação e persuasão; 4) Demonstrações em vídeo ou em teatralizações de mediação por treinadores para exemplificar abordagens e habilidades; 5) Sessões de planejamento de estratégia para mostrar como as intervenções são planejadas e implementadas; 6) Sessões de demonstrações e prática sobre o processo das reuniões privadas; 7) Apresentações de estudo de caso por instrutores e iniciantes para explorar a dinâmica da análise do conflito e sua resolução; 8) Apresentações e sessões simuladas de exercícios de mediação; 9) Discussões para explorar as formas de exercitar a influência e poder das partes e dos mediadores; 10) Simulações de duas partes e de múltiplas partes; 11) Discussões e apresentação de problemas éticos na prática da mediação (SANTA CATARINA, 2016)

Conforme já trazido pelo art. 12 da Resolução nº 125 caberia ao CNJ organizar e disponibilizar os cursos a serem dados aos conciliadores e mediadores que atuassem tanto no centro judiciais de solução de conflito e cidadania quanto nos demais órgãos judiciais que realizassem as sessões de conciliação e mediação podendo, inclusive, serem realizadas parcerias com entidades públicas e privadas para essa capacitação.

Dessa forma, os órgãos permanentes de mediação e conciliação e as escolas de magistratura começaram a viabilizar a realização de tais Cursos através de convênios (LAGASTRA, 2016).

A partir disso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e comparativa, nos respectivos sites dos tribunais de justiça estaduais de todo país para saber como eram realizados tais Cursos, se eles usavam livros próprios ou se utilizava o Manual de Mediação Judicial do CNJ. Além disso, a pesquisa se focou em como a técnica do *rapport* estavam expostas no conteúdo programático de tais cursos e como ela era ensinada pelos instrutores dos cursos de capacitação, conforme quadro abaixo:

Quadro 1 – Tipo de Manual empregado nos Cursos de Formação de Conciliadores

Tribunais Estaduais	Qual o material utilizado nos Cursos de Capacitação de Conciliadores?
Tribunal de Justiça do Acre	Manual do CNJ
Tribunal de Justiça de Alagoas	Manual do CNJ
Tribunal de Justiça do Amapá	Manual próprio baseado no do CNJ
Tribunal de Justiça do Amazonas	Não respondido
Tribunal de Justiça da Bahia	Manual próprio
Tribunal de Justiça do Ceará	Manual do CNJ
Tribunal de Justiça do Distrito Federal	Manual do CNJ
Tribunal de Justiça do Espírito Santo	Não respondido
Tribunal de Justiça de Goiás	Manual do CNJ

Tribunal de Justiça do Maranhão	Manual do CNJ
Tribunal de Justiça de Mato Grosso	Manual do CNJ
Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul	Manual do CNJ
Tribunal de Justiça de Minas Gerais	Manual do CNJ e Manual próprio
Tribunal de Justiça do Pará	Manual próprio
Tribunal de Justiça da Paraíba	Não respondido
Tribunal de Justiça do Paraná	Manual do CNJ
Tribunal de Justiça de Pernambuco	Não respondido
Tribunal de Justiça do Piauí	Não respondido
Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro	Manual próprio
Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte	Não respondido
Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul	Não respondido
Tribunal de Justiça de Rondônia	Manual próprio
Tribunal de Justiça de Roraima	Manual do CNJ
Tribunal de Justiça de Santa Catarina	Manual próprio
Tribunal de Justiça de São Paulo	Manual do CNJ
Tribunal de Justiça de Sergipe	Não respondido
Tribunal de Justiça de Tocantins	Não respondido

Fonte: Elaboração própria, 2022.

Em alguns Tribunais foram encontrados, em seus respectivos sites, conteúdos relacionados aos Cursos de Formação que eles promovem, como nos Tribunais de Justiça do Amapá, Bahia, Ceará, Mato Grosso, Pará, Rio de Janeiro e Santa Catarina.

No Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por exemplo, o Curso é promovido pela Escola de Administração Judicial com o apoio do NUPEMEC do Tribunal, o qual utiliza um Manual próprio sobre a capacitação de conciliadores. No Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, o Manual cita o movimento universal de acesso à justiça em que a sociedade moderna busca alternativas que fazem parte da essência do movimento de acesso à justiça com solução dos conflitos até mesmo fora do sistema formal com o intuito de facilitar o acesso à justiça, incrementar a participação da comunidade nos processos de resolução de conflitos, reduzir os custos da demora e fornecer a sociedade uma forma mais efetiva de resolução de conflitos, porém pouco se fala sobre o *rapport* (RIO DE JANEIRO, 2019).

Existem trechos de seu material de apoio que indiretamente mencionam algumas características do *rapport*, como no caso em que se pode afirmar que para dialogar o essencial é reaprender a ouvir, sendo ouvir um processo ativo em que aquele que ouve participa da qualidade da fala que está sendo construída e, se ouvido de forma empática, atinge profundidades muito maiores.

Assim, o Curso relaciona que o conciliador, ao criar empatia com uma escuta ativa de forma empática, gerará confiança para com a parte que está falando, sendo um importante passo para que se tenha uma audiência de conciliação mais efetiva, uma vez que ouvindo de forma a se colocar no lugar do outro sem tomar partido, se estabelecerá uma conexão entre as pessoas, facilitando o diálogo facilitando a postura da lógica de melhorar a comunicação entre as pessoas, ouvindo o outro de forma mais completa, para além de juízos de valor que o conciliador pode antever.

Em outro material de apoio do respectivo Curso de Capacitação do Tribunal citado alhures, a empatia é mencionada novamente quando fala da importância de se construir processos construtivos em que as partes concluiriam uma relação processual com um fortalecimento da relação social preexistente à disputa e um maior conhecimento mútuo e empatia.

Contudo, o que se observa tanto no Manual do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro quanto nos Manuais próprios dos outros Tribunais em que foi encontrado, é que apesar de existir o Manual próprio, as diretrizes curriculares dos Cursos de Formação seguem o mesmo conteúdo programático estabelecido na Resolução nº 125 de 2010 do CNJ.

Tanto é que no Tribunal de Justiça de Santa Catarina, que também possui Manual próprio, da mesma forma que o existente no Anexo I do Manual de Mediação do CNJ (2016), o *rapport* não é considerado como uma técnica de conciliação e mediação propriamente dita, sendo mais tratado como uma forma de facilitar a reunião de informações durante uma audiência a partir de um relacionamento harmonioso e de um estado de compreensão recíproco.

Ademais, observa-se que o Tribunal trata a simpatia e a empatia do mesmo modo, como se fossem sinônimos uma da outra, afirmando que elas são importantes para se fazer o *rapport* e, conseqüentemente, gerar a confiança (SANTA CATARINA, 2020). Contudo, deve ficar claro que a simpatia não deve ser utilizada quando se quer estabelecer o *rapport*, uma vez que pode parecer falsa, o que, conseqüentemente, poderá prejudicar o estabelecimento da confiança.

O Tribunal de Justiça de Santa Catarina (2020) afirma que o *rapport* deve ser utilizado no começo da audiência, então, isso pode prejudicar a efetividade da mesma, uma vez que deve se ter é empatia, que é a capacidade de se colocar no lugar de outra pessoa e não se empregar a simpatia, em razão de esta minimizar os

sentimentos das outras pessoas, soando parecer imparcial com aquilo que a outra pessoa, que está falando, está sentindo naquele momento, o que não vai gerar a conexão entre elas, prejudicando, dessa forma, a efetividade da audiência, podendo até a outra parte entender que ela está apoiando o outro lado.

Assim como acontece no Curso de Formação de Conciliadores Judiciais oferecido pelo CNJ (2016), a técnica do *rapport*, nos Tribunais de Justiça de Santa Catarina, Pará, Amapá, Rio de Janeiro, Rondônia, Minas Gerais e Bahia (estes foram os Tribunais de Justiça em que foram encontrados Manuais próprios, na pesquisa realizada) é citada, primeiramente, como uma técnica intermediária de negociação, sendo empregada sempre que houver uma resistência das partes que esteja dificultando o prosseguimento da audiência.

Esse fato é tratado, por exemplo, no Manual próprio do Tribunal de Justiça de Rondônia, o que se leva a crer que o *rapport* não é tão bem explorado nos Cursos de Formação, uma vez que ao ser tratado como técnico intermediária, e não inicial e principal, não se explorará a conexão inicial entre as partes para que se consiga gerar uma relação de confiança com conciliador e se tenha uma melhora na comunicação entre eles.

Já quando se fala da conciliação, o Tribunal de Justiça de Rondônia (2020) fala sobre o espelhamento, que é um dos métodos do *rapport*, afirmando que a partir do momento em que o conciliador passar a palavra para as partes, precisará estar atento para combinar as diversas técnicas de conciliação, não existindo uma regra para escolher qual delas será melhor ou como deverão ser combinadas, devendo partir da sensação que cada conciliador tiver no caso e também a consideração da habilidade de cada um a respeito das possibilidades de aplicação delas.

As técnicas de conciliação citadas no Manual (2020) são a recontextualização, a identificação de propostas implícitas, o afago, a escuta ativa, a produção de opção, o teste de realidade, o aconselhamento das questões e interesse das partes e o espelhamento, o qual é tratado de forma diferente de como deveria ser empregado em uma audiência, uma vez que é afirmado que deve ser aplicado o espelhamento quando a parte empregar uma palavra ou expressão dúbia, ou seja, que gere dúvidas no conciliador, devendo este aguardar o melhor momento para intervir e solicitar que a parte faça o esclarecimento para sua melhor compreensão, sendo utilizado como parte integrante da escuta ativa.

Diante disso, verifica-se que há um emprego inadequado do espelhamento, pois este é uma técnica de comunicação tanto verbal quanto não verbal, na qual são reproduzidas as imitações não exageradas do comportamento das partes, com intuito de gerar uma positividade na relação, fazendo incutir na parte que o conciliador está interessado naquilo que ela fala ou faz, provocando na parte um sentimento de confiança, tornando a relação mais amigável, construindo empatia a partir da combinação dos níveis de energia uns dos outros, o que foi chamado por Richard Bandler e John Grinder (1982) de modelamento do comportamento

Esse modelamento é realizado por meio de movimentos de imitação tanto de expressões corporais, tom de voz quanto de aspectos verbais dos conciliandos, o conciliador consegue combinar e refletir as posturas e trejeitos do outro para que o *rapport* seja estabelecido de forma natural, sempre tomando cuidado para que não seja interpretado pela outra pessoa de forma pejorativa.

Um outro equívoco do respectivo Manual é inserir o espelhamento como parte da técnica da escuta ativa, o que de modo algum é correto, já que a escuta ativa, conforme dispõe Maria de Souza Moura e Valéria Giannella (2016) significa não apenas ouvir o outro, mas compreendê-lo com que ele está a lhe dizer, sem avaliá-lo ou julgá-lo.

A parte percebendo que tem a atenção do conciliador naquilo que está falando e no pensamento dela, começará a criar uma noção de empatia para com ele, o que facilitará um possível acordo entre os conciliandos.

As próprias partes poderão encontrar um denominador comum entre elas, devendo o conciliador evitar dar conselhos, porque geram uma espécie de subordinação, de dominação (SPENGLER, 2007). O espelhamento, com isso, não está relacionado com a escuta ativa porque apesar de esta depender de comportamentos não verbais, como o próprio espelhamento também necessita, o conciliador não irá, na escuta ativa, espelhar, ou seja, imitar o comportamento da parte que fala, mas sim demonstrar uma postura de curiosidade, de atenção com aquilo que a pessoa está falando, demonstrando estar interessado, receptivo com aquilo que ela diz, sem fazer julgamentos precipitados.

Assim, antes que seja realizada a escuta ativa, deve ser realizado o *rapport*, com o espelhamento, por meio de comportamentos sinestésicos ou paralinguísticos. Dessa forma, existe um erro na forma tanto de escuta ativa quanto do *rapport* sejam

apresentados no Curso de Formação de conciliadores dos Tribunais de Justiça analisados.

A questão do espelhamento, como foi dito anteriormente, deve ser empregado de forma inicial, antes do começo da audiência de conciliação, uma vez que a partir da utilização da sinestesia e da paralinguística, complementado com o espelhamento, haverá uma maior conexão entre os atores de participar da audiência.

O fato de empregá-lo apenas quando uma parte fizer uso de uma palavra ou expressão dúbia não é o melhor modo para utilizar o espelhamento, não sendo nem esse o papel do conciliador, de solicitar um esclarecimento para melhor compreensão.

Inclusive, o próprio Manual de Mediação Judicial do CNJ (2016), é quem serve de modelo que induz a erro os outros Tribunais, confundindo a simpatia com a empatia, o que, conforme já explicitado alhures, possuem significados distintos, não devendo, de forma alguma, a simpatia ser empregada no contexto do estabelecimento do *rapport*.

Apesar disso, o próprio Manual do CNJ (2016) traz uma excelente tradução da importância do *rapport*, a partir da sua estruturação que envolve três elementos, sendo: atenção mútua, o sentimento positivo compartilhado e um dueto não verbal bem coordenado, ou seja, falando, assim, do espelhamento, da sinestesia e da paralinguística, afirmando que quando esses três fatores coexistem, catalizam o *rapport*.

É importante atentar acerca do sentimento que a pessoa está expressando, e não invalidar o sentimento dela, devendo explorar ao máximo o que é que a pessoa está sentindo, o que demonstra para ela comprometimento do conciliador com aquilo que ela está falando.

Se o conciliador agir dessa forma, ele terá o controle do processo, uma vez que a parte verá que ele está comprometido com aquilo que a pessoa está falando, sem julgá-la previamente. Sabe-se que sem o controle do processo, não há o suporte às partes. O mediador e o conciliador devem demonstrar que são atenciosos e buscam compreender as partes, o que gerará um ambiente cooperativo para com elas (AZEVEDO, 2016).

No próprio Manual do CNJ (2016) existe um destaque para a linguagem não verbal, na qual o conciliador é o modelo de comportamento para as partes devendo ele se preocupar com o modo como se apresenta em sua linguagem corporal e os

seus gestos que, se bem empregados, podem evitar situações desagradáveis ou repetições desnecessárias.

Assim, empregando a sinestesia, o conciliador, no começo, irá imitar as partes, os seus gestos, mas não deve deixar levar a audiência pelo ritmo das partes, devendo utilizar o espelhamento para fazer com que as partes comecem a imitar os seus gestos e, assim, ele ter o controle da audiência em suas mãos (AZEVEDO, 2016).

Mais adiante, no Manual, existe o incentivo do mediador/conciliador ter empatia que, como já falado, é colocar-se no lugar do outro sem, contudo, tomar partido, ou seja, ser sensível aos sentimentos e as reações das partes a cada momento da audiência, o que, ao ser desenvolvida a empatia serão compreendidas as questões, os interesses e os sentimentos das partes, aumentando as chances de obtenção de um acordo satisfatório a ambas as partes do processo.

A intenção dos métodos autocompositivos é gerar processos construtivos de resolução de disputas que se empenham a alcançar a pacificação social, passando as normas processuais a serem instrumentos para o alcance da resolução dessas soluções, focando-se na efetividade da solução de conflitos, em detrimento dos processos destrutivos calcados pelas disputas do ganha e perde entre as partes tentando se destruir (AZEVEDO, 2016).

Ao se deixar de lado a aplicação abstrata da técnica da subsunção, o operador do direito passa a pensar mais no ser humano, se preocupando não só em resolver o litígio decorrente daquele momento, como também a litigiosidade remanescente que pode persistir entre as partes após o término de um processo de resolução de conflitos, gerando um modelo preventivo de conflitos capacitando as partes para melhor resolverem suas disputas e se dirigindo a uma maior humanização da compreensão recíproca.

Contudo, apesar de ser esta a intenção do Manual de Mediação Judicial ao se propor uma política pública adequada de tratamento de conflitos, por meio da Resolução nº 125 de 2010, o fato é que ainda se vê uma exclusão por parte da classe de elite econômica na efetividade do acesso à justiça.

O problema da crise do Judiciário ainda está em voga, uma vez que ao se pensar que quando foi criado o CNJ, por meio da Emenda Constitucional nº 45 2004, para tentar contornar essa crise, como sendo um órgão de atuação administrativa e financeira e que trabalhasse contra a morosidade da justiça e a favor dos valores da

justiça e da paz social, para que aperfeiçoasse o trabalho do sistema judiciário brasileiro, atuando com moralidade, eficiência e efetividade, começaram a ser estipulados projetos e planejamentos, com a fixação de metas para que o Judiciário as cumprisse, tendo-se focado bastante na questão da celeridade processual, o que, inclusive, junto com a eficácia, foi uma das causas para o surgimento dessa política pública de tratamento alternativo de conflitos.

Com esse anseio de celeridade, começou a se pensar muito mais na quantidade de processos a serem arquivados do que na qualidade dos acordos feitos, tornando-se, assim, a principal meta a ser estimulada pelo Judiciário, e não a pacificação social, a resolução de conflitos e a harmonização social. (REBOUÇAS, 2010). A busca por esse efficientismo inapropriado apenas é grande valia para a administração da justiça que, com o encerramento dos processos de forma mais rápida, promove o desafogamento do Judiciário, evitando a morosidade principalmente da fase de execução da sentença (TARTUCE, 2018).

Não raros são os casos de acordos precipitados e impostos sob o argumento estratégico de que “mais pior seria” ou de que se fosse para a esfera judicial demoraria muito mais e seria muito mais moroso (REBOUÇAS, 2010). Outra questão a ser levantada diz respeito ao fato de que os sistemas alternativos têm como atores principais, de forma geral, grupos que estão exercendo o Poder Judiciário recentemente, como idosos, menores e consumidores, quase que compelidos a usarem os métodos adequados por meio da hostilidade às suas reivindicações e queixas, e não pelo interesse em velocidade e eficiência (AUERBACH, 1983).

Dessa forma, a conseqüente redução das suas reivindicações a métodos alternativos só serve para perpetuar o desequilíbrio do poder social, implicando que tais agravos a essas pessoas só são dignas de justiça de segunda classe, e não ficando submetidos ao processo judicial contencioso, se quiserem, continuando a ser injusto o acesso à justiça, uma vez que não se propiciam as condições necessárias materiais de forma igualitária para as classes menos favorecidas, como sugere Herrera Flores, para que se tenha uma luta justa e o acesso igualitário e generalizado aos bens para proporcionar uma vida digna.

Não bastasse isso, quando uma pessoa passa a conflitar com empresas grandes, existem conciliadores despreparados que passam a pressionar, forçar, intimidar aqueles a buscarem um acordo, mesmo que por um valor bem menor do que

ele pedia, afirmando que, se o processo seguisse o contencioso, demoraria mais e, conseqüentemente, gastaria mais com as custas processuais. Além disso, litigantes de má-fé reiterada que violem acordos anteriores se beneficiam de tal medida, já que se utilizam de tal manobra para continuarem não cumprindo com seus deveres o que, conseqüentemente, acaba por gerar a execução da decisão, a revisão dos termos do acordo ou a anulação deste em razão do vício de consentimento (SPENGLER, 2018).

Fato é que o papel do conciliador não é intimidar nem advertir as partes sobre as desvantagens da continuação contenciosa, muito menos, na sua primeira fala com as partes, perguntar se há acordo, visto que seu papel naquela situação é promover reflexões significativas e produtivas, que gere a conscientização dos envolvidos sobre direitos e deveres recíprocos, atendendo aos interesses deles (TARTUCE, 2018).

Não menos importante, merece destaque a questão da virtualização das audiências que tomou proporções maiores com a Pandemia da COVID-19, mas que apesar de apresentar vantagens como a economia de tempo e de dinheiro com a evitação do deslocamento até o Fórum para participar da audiência, esta não observou a questão tanto das dificuldades tecnológicas que algumas das partes pudessem ter, relacionados por questões financeiras ou geográficas, quanto a questão da diminuição da naturalidade na comunicação entre o conciliador e as partes, visto que não se encontram no mesmo ambiente presencial, prejudicando o emprego da construção de empatia entre as partes e de confiança na comunicação entre elas e o conciliador (TARTUCE, 2018).

Outrossim, outros projetos recentes de modernização tecnológica do Judiciário como o Justiça 4.0, por exemplo, que intentam uma Justiça mais próxima da sociedade por meio de serviços mais rápidos, eficientes e acessíveis devem se atentar nessas questões de dificuldades tecnológicas e da possível afetação na construção de um rapport, caso forem ser empregadas em audiências de conciliação, fato este que não foram encontrados dados ao realizar uma pesquisa no site do Conselho Nacional de Justiça, se já está sendo utilizado tais projetos para os meios adequados de solução de conflitos.

Diante do apresentado, ou se proporcionam mais instrumentos para se lutar contra essa hegemonia ou se continua a se pensar que a intenção dessas políticas públicas é apenas para desafogar o Judiciário, diminuindo número de processos existentes, sem se prezar pela qualidade dos acordos realizados, nem na qualidade

da formação dos conciliadores que estão se formando, o Judiciário continuará em crise, uma vez que deve existir qualidade no operador do direito, não se empregando apenas servidores concursados, para quem são destinadas gratificação para eles ou seja por meio de conciliadores voluntários ou até mesmo concursados. que não se ensinam o mínimo de qualidade em Cursos de Formação para que possam colocar em prática quando das audiências de conciliação, ensinando a eles o modo correto de ser empregar o *rapport*.

O *rapport* é uma técnica essencial a ser ensinada e que deve ser ministrada com todos os seus métodos, uma vez que ficou demonstrada sua relevância, principalmente, no início das audiências de conciliação para que se estabeleça uma confiança entre as partes e o conciliador, e que, assim, se tenha um maior sucesso na efetivação de um acordo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O acesso à justiça é um dos direitos-base para serem consagrados os Direitos Humanos no ordenamento jurídico interno, principalmente, com a promulgação da Constituição Federal de 1988, tendo passado de ser apenas acesso ao Judiciário para ser uma norma constitucional que permite ao cidadão o direito de pleitear uma tutela jurisdicional do Estado e de que tenha celeridade e justiça na decisão final a ser dada.

Para efetivamente ser consagrado, o acesso à justiça depende de políticas públicas a serem organizadas e implementadas pelo Estado, através de ações governamentais que garantam com que a população usufrua de tal direito sem qualquer restrição. Dessa forma, por meio de pressões externas, principalmente, do Banco Mundial para que se organizassem as estruturas de poder vigentes e fossem demolidos os obstáculos de natureza econômica, social e judicial tão bem tratados por Mauro Cappelletti e Bryan Garth, em seu Projeto de Florença, permitindo, assim, que desafogasse o Judiciário e melhorasse a confiança do população em relação a este.

Uma dessas ações apresentadas foi a propositura de mecanismos alternativos de solução de conflitos que veio para trazer uma maior celeridade na resolução de lides, evitando o desgaste emocional, financeiro e social das partes, fazendo com que ambas ganhassem pelo menos algo e deixando de lado questões adversariais menos complexas e que poderiam ser resolvidas com uma simples conversa para chegar a um acordo.

Por meio da Resolução 125/2010, o CNJ formalmente instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos e Interesses, consolidando os meios alternativos de solução de conflito no ordenamento jurídico nacional como uma política pública permanente de incentivo e estímulo a tais mecanismos para solucionar e prevenir os litígios, gerando pacificação social.

Com a obrigatoriedade dada pelo CNJ para que fossem criados Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e Centros Judiciais de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) para dar um aperfeiçoamento no cumprimento dessa política pública e em suas metas, Tribunais por todo o país passaram a instalá-los.

No âmbito dos Centros de Conciliação, o papel do conciliador é fundamental para que as partes se sintam confortáveis naquele ambiente e fiquem mais propensas a fazer um acordo. Assim, o estabelecimento da confiança entre os conciliandos e o conciliador deve ser buscado na audiência de conciliação, principalmente, no começo, uma vez que facilitará o andamento da audiência.

Em razão disso, o *rapport* deve fazer parte do cotidiano do conciliador, devendo ser aprendido não só desde o Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores, mas também nos Cursos de Aperfeiçoamento, uma vez que para se ter sucesso nas audiências de conciliação o *rapport* deve ser ensinado da forma correta e com a profundidade que lhe exige. Variadas são as formas de estabelecer o *rapport*, seja por meio da comunicação não-verbal, utilizando-se da paralinguagem, da sinestesia ou do espelhamento, seja por meio da comunicação verbal assemelhando o tom e o timbre da voz ou outras formas.

Fato é que as outras técnicas de conciliação necessitam do *rapport* para que sejam mais confiáveis, uma vez que a compreensão delas terá uma força maior, haverá uma maior liberdade para serem usadas, se a confiança estiver sido estabelecida. Essa comprovação foi feita por meio da comparação, em estudo bibliográfico, além da análise, por meio de investigação, nos Tribunais de Justiça Estaduais de todo o país, do Manuais empregados nos seus respectivos Cursos de Formação de Conciliadores e Mediadores, que evidenciaram a deficiência no ensino da técnica, apesar de o próprio Manual de Mediação Judicial do CNJ confirmar a sua essencialidade.

Diante do apresentado, fica clara a importância do ensino do *rapport*, de maneira mais aprofundada, em tais Cursos de Formação, para o sucesso das audiências de conciliação, o que, conseqüentemente, desafogará o Judiciário, tornando efetiva a implementação do Acesso à Justiça em seu âmbito, deixando de ser apenas uma norma programática para que, efetivamente, se constitua uma cultura de Direitos Humanos.

REFERÊNCIAS

ALAGOAS. Poder Judiciário. **População poderá resolver conflitos no Cejusc do Maceió Shopping**. 02 set. 2021. Disponível em: <https://www.tjal.jus.br/noticias.php?pag=lerNoticia¬=18608>. Acesso em: 11 jan. 2022.

ALISON, Emily; ALISON, Laurence. **Rapport**. The four ways to read people. Vermilion, 2020.

AMORIM, Ana Mônica Anselmo de. **Acesso à justiça como direito fundamental & defensoria pública**. Curitiba: Juruá, 2017.

ANDERSON, Perry. **linhagens de um estado absolutista**. Tradução de João Roberto Martins Filho. São Paulo: Brasiliense, 2004.

ÂNGELO, Gabriel. **Rapport the art of connecting with people and Building relationships**. Seisnama, 2015.

ÂNGELO, Uri Santo; TABORDA, Alini Bueno dos Santos. A escuta ativa e a alteridade como pressupostos para a liberação do perdão pela mediação. **Revisa Em Tempo**, v. 16, n. 1, p. 206-222, fev. 2018.

ANNONI, Danielle. **Direitos humanos e acesso à justiça no direito internacional: Responsabilidade internacional do estado**. Curitiba: Juruá, 2003.

ARENDDT, Hannah. **Origens do totalitarismo**. Tradução de Roberto Raposo. São Paulo: Companhia da Letras, 1979.

ARLÉ, Danielle de Guimarães Germano. **Mediação, negociação: E práticas restaurativas no Ministério Público**. 2. ed. Belo Horizonte: D'Plácido, 2016.

AUERBACH, Jerold. S. Justiça sem direito? In: AZEVEDO, André Gomma; BARBOSA, Ivan Machado (orgs). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. VI.4, Brasília: Grupos de Pesquisa, 2007, p.43- 61.

AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual da mediação judicial**. 6. ed. De acordo com a Lei 13.140/15 (Lei de Mediação), a Lei 13.105/15 (Novo Código de Processo Civil) e a Emenda 2 da Resolução 125/10. Brasília: CNJ, 2016.

AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual de mediação judicial**. 5. ed. Brasília: MPDFT, 2016.

AZEVEDO, Regina Maria. tese de doutorado **O discurso terapêutico de Milton Erickson: Uma análise à luz dos padrões da programação neurolinguística**. 2012. Tese (Doutorado em Psicologia Social e do Trabalho) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

BANDLER, Richard; GRINDER, John. **Padrões das técnicas hipnóticas de Milton H. Erickson**. 1975. Disponível em: https://www.academia.edu/10012114/Patterns_of_the_Hypnotic_Techniques_of_Milton_H_Erickson.

BANDLER, Richard; GRINDER, John. **Sapos em príncipes**. São Paulo: Summus, 1982.

BARBOSA, Wermeson Pinheiro. **Conselho Nacional de Justiça e os meios alternativos de resolução de conflitos**: Avaliação da eficiência dos Centros Jurídicos de solução de conflitos na comarca de São Luís - MA. 2016. Dissertação (Mestrado em Direito e Instituições do Sistema de Justiça) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2016.

BARRETTO, Rafael. **Direitos Humanos**. 9. ed. Salvador: Juspodivm, 2019.

BASTOS, Angélica Barroso. **Direitos humanos das crianças e dos adolescentes**: As contribuições do Estatuto da Criança e do Adolescente para a efetivação dos direitos humanos infanto-juvenis. Curitiba: Juruá, 2015.

BAUER, Sofia. **Manual da hipnoterapia ericksoniana**. 4. ed. Rio de Janeiro: Wak, 2018.

BIRKLAND, Thomas. **An introduction to the policy process**: Theories, concepts, and models of public policy. 2. ed. New York: M.E. Sharpe, 2005.

BOBBIO, Norberto. **Estado, Governo, Sociedade**. Para uma teoria geral da política. Tradução de Marco Aurélio Nogueira. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de política**. Tradução de Carmen C. Varriale, Gaetano Lo Mônaco, João Ferreira, Luís Guerreiro Pinto Cacaís e Renzo Dini. 11. ed. Brasília: UNB, 1999.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de direito constitucional**. 19. ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

BOYLE, Alysoun. **The Australian Dispute Resolution Research Network**. ADR Network, 24 abr. 2018. Disponível em: <https://adrnetwork.wordpress.com/2018/04/24/some-questions-about-empathy-and-rapport/>. 2017.

BRASIL. Câmara do Deputados. **Projeto de lei nº 4.827-B, de 1998**. Institucionaliza e disciplina a mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/internet/ordemdodia/integras/103029.htm>. Acesso em: 17 out. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Curso de mediação**. 2015. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp->

content/uploads/conteudo/destaques/arquivo/2015/03/a801d32fa970c1b2a382e0ca346d03e0.pdf.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Guia de conciliação e mediação judicial: Orientação para instalação de CEJUSC**. Conselho Nacional de Justiça. Brasília: CNJ, 2015.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2005: Ano-base 2004**. Brasília: CNJ, 2005. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2011/02/justica_numeros_2004.pdf. Acesso em: 17 out. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Manual de Mediação Judicial**. Brasília: CNJ, 2016.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Ministra Ellen Gracie: Movimento pela conciliação traz mudança de mentalidade**. CNJ, 03 dez. 2007. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ministra-ellen-gracie-movimento-pela-concilia-traz-mudandementalidadeq/>. Acesso em: 17 out. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Prêmio Conciliar é Legal 2021**. CNJ, 02 set 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/premio-conciliar-e-legal-2021-magistrados-e-tribunais-tem-ate-30-de-setembro-para-se-inscreverem/>. Acesso em 02 de out 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado160204202007225f1862fcc81a3.pdf>. Acesso em: 17 out. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 70, de 18 de março de 2009**. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/observatorio2/normas/normas/cnj/resolucao-docnj-no-70-de-18-de-marco-de-2009/view>. Acesso em: 17 out. 2020.

BRASIL. **Declaração Universal dos direitos do homem**. Disponível em: http://www.mp.go.gov.br/portalweb/hp/7/docs/declaracao_universal_dos_direitos_do_homem.pdf. Acesso em: 25 mar. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**. Brasília, 16 mar. 2015.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Discurso do presidente do STF, Min. Cezar Peluso, na abertura do ano judiciário de 2011**. STF, 2011. Disponível em: http://www.stf.jus.br/repositorio/cms/portalStfInternacional/portalStfDestaque_pt_br/a_nexo/Discurso_abertura_ano_judiciario.pdf. Acesso em: 17 out. 2020.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **STF - ADPF: 45 DF**. Relator: Ministro Celso de Mello. Data de Julgamento: 29/04/2004. Data de Publicação: DJ 04/05/2004, pp-00012 RTJ VOL-00200-1 PP- 00191.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **STF – RE: 763667 CE**. Relator: Ministro Celso de Mello. Data de Julgamento: 16/08/2013. Segunda Turma. Data de Publicação; DJe-165 DIVULG 22/08/2013 PUBLIC 23/08/2013.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Fundamentos para uma teoria jurídica das políticas públicas**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

BULOS, Uadi Lammêgo. **A Constituição Federal Anotada**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

BURGOON, Judee K.; GUERRERO Laura K.; FLOYD, Kory. **Nonverbal communication**. New York: Routledge, 2016.

BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi *et al.* **Guia de conciliação e mediação**: Orientações para implementação de CEJUSCs. Brasília: CNJ, 2015.

CACHAPUZ, Rozane da Rosa. **Mediação nos conflitos e direito de família**. Curitiba: Juruá, 2003.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant; TROCKER, Nicolò. Acesso à justiça, variações e continuidade de um movimento mundial. **Rabel's Journal of Comparative and International Private Law**, v. 46, n. 4, p. 664-707, 1982.

CARBALLIDO, Manuel Eugenio Gándara. Repensando los derechos humanos desde las luchas. **Revista de Direitos Fundamentais e Democracia**, Curitiba, v. 15, n. 15, p. 41-52, jan./jun. 2014.

CARVALHO NETO, Menelick. **Lutas por reconhecimento e a cláusula de abertura da Constituição**. Brasília: CEAD/UnB, 2013.

CARVALHO NETO, Menelick; SCOTT, Guilherme. **Os direitos fundamentais e a incerteza do direito**: A produtividade das tensões principiou lógica da superação dos limites e regras do sistema de regras. Belo Horizonte: Fórum, 2011.

CHRISPINO, Álvaro. **Introdução ao estudo de políticas públicas**: Uma visão interdisciplinar e contextualizada. Rio de Janeiro: FGV, 2016.

COMPARATO, Fábio Konder. **A afirmação histórica dos Direitos Humanos**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

D'ABREU, Iracema Medeiros. **Rapport em encontros de serviços**: Uma investigação em situações de constrangimento. 2019. Dissertação (Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial) – Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2019.

DAKOLIAS, Maria. Are we there yet? Measuring sucesso f constitutional Reform. **Vanderbilt Journal of Transnational Law**, v. 39, n. 4, p. 1117-1231, 2006.

DALLA, Humberto; MAZZOLA, Marcelo. **Manual de mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

ERICKSON, Milton. **Rapport**. Hipnosis de Milton Erickson. Revista del Instituto Milton H. Erickson, Buenos Aires, v. 14, n. 42, mar. 2004.

ESCOBAR, Amanda Greff; PESSOA, Flávia Moreira Guimarães. Uma discussão sobre a mediação judicial a partir da lente poética de Drummond. **Revista de Direito, Arte e Literatura**, v. 6, n. 1, p. 39-59, 2020.

FACCHINI NETO, Eugênio. ADR (*Alternative Dispute Resolution*) - Meios alternativos de resolução de conflitos: Solução ou problema? **Direitos fundamentais & justiça**, v. 5, n. 17, p. 118-141, 2011.

FACCHINI NETO, Eugênio. O poder judiciário e sua independência. **Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça**, v. 3, n. 8, p. 121-149, 2009.

FEITOSA, Noemi Correa de Oliveira; FREITAS, Elisa Pinheiro de. Mediação familiar na fronteira Brasil – Bolívia: Um instrumento possível de cooperação mútua. In: SENHORAS, Elói Martins (org.). **As políticas públicas frente a transformação da sociedade 3**. Capítulo 18. Ponta Grossa: Atena, 2020, p. 223-234.

FERNANDES, Bernardo Gonçalves; PEDRON, Flávio Quinaud. **O poder judiciário e(m) crise**. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2008.

FERNANDES, Igor Benevides Amaro; GONÇALVES, Flávo José Moreira. **A prática da mediação e da conciliação no tratamento da conflitualidade social pelo poder judiciário: discussão a partir da realidade do estado do Ceará**. Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos. v. 3, n. 1, p. 93-113, jan./jun. 2017.

FONTE, Felipe de Melo. **Políticas públicas e direitos fundamentais**: Elementos de fundamentação do controle jurisdicional de políticas públicas no estado democrático de direito. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

FORD, Jhon. **What's the Difference Between Empathy and Sympathy?** Mediate, 09 nov. 2015. Disponível em: <https://www.mediate.com/articles/FordJbl20151109.cfm>. Acesso em: 11 jan. 2022.

FRANCO, Georgia Evelyn. **Técnicas de mediação judicial**: Resumido e exemplificado. Ebook Kindle, 2019.

FREIRE JÚNIOR, Américo Bedê. **O controle judicial de políticas públicas**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

FREITAS JUNIOR, Antônio Rodrigues de; ALMEIDA, Guilherme Assis de (coords.). **Mediação & o Novo Código de Processo Civil**. Curitiba: Juruá, 2017.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet; TABORDA, Alini Bueno dos Santos. A escuta ativa e a alteridade como pressupostos para a liberação do perdão pela mediação. **Revista Em Tempo**, v. 16, n. 1, p. 206-222, 2018.

GOULART, Juliana ribeiro. **Concretização do acesso à justiça**: A mediação judicial e o reconhecimento do ofício do mediador judicial no brasil. 2018. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

HERRERA FLORES, Joaquim. **A (re)invenção dos direitos humanos**. Tradução de Carlos Roberto Diogo Garcia, Antonio Henrique Graciano Suxberger e Jefferson Aparecido Dias. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2009.

JAMET, Chantal. **L'Empathie et la Médiation**. 23 abr. 2019. Disponível em: <https://www.google.com.br/amp/s/chantaljamet.wordpress.com/2019/04/23/1011/amp/>. Acesso em: 11 jan. 2022.

LAFER, Celso. **A reconstrução dos direitos humanos**: Um diálogo com o pensamento de Hannah Arendt. São Paulo: Companhia da Letras, 1988.

LAGASTRA, V. F. ; BACELLAR, Roberto Portugal (Org.) . **Conciliação e mediação**: ensino em construção. 2. ed. São Paulo-SP: IPM; ENFAM, 2019.

LIMA, Iara Menezes. Escola da exegese. **Revista Brasileira de Estudos Políticos**, v. 97, p. 105-122, jan. 2008.

LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes. A contribuição dos meios alternativos para a solução das controvérsias. In: SALLES, Carlos Alberto de (org.). **As grandes transformações do processo civil brasileiro**. São Paulo: Quartier Latin, 2009, p. 599-626.

MAGALHÃES, Cláudio Fonseca. **O desenho do serviço e o servicescape**: O estudo do caso IKEA. 2012. Dissertação (Mestrado em Gestão de Serviços) – Universidade Católica Portuguesa, Porto, 2012.

MATTOS, Fernando Pagani. **Acesso à justiça**: Um princípio em busca de efetivação. Curitiba: Juruá, 2011.

MELLEGARI, Iara Lúcia Santos. **Direitos humanos e cidadania**: No pensamento de Hannah Arendt. Curitiba: Juruá, 2012.

MERRIAM-WEBSTER. **Caucus**: A Curious American Word. Disponível em: <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/caucus>. Acesso em: 02 dez. 2021.

MESQUITA, Ana Claudia; CARVALHO, Emília Campos de. A escuta terapêutica como estratégia de intervenção em saúde: Uma revisão integrativa. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 48, n. 6, p. 1127-1136, 2014.

MESSINGUIRAL, Jérôme. **Empathie du médiateur, un manque de professionnalisme**. L'Officiel Médiation, 06 nov. 2021. Disponível em: <https://www.officieldelamediation.fr/2021/11/06/empathie-du-mediateur-un-manque-de-professionnalisme/>. Acesso em: 11 jan. 2022.

MICHAELIS. Dicionário escolar francês. **Rapporter**. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/palavra/AQ1L4/rapporter/michaelis>. Acesso em: 11 jan. 2022.

MILLIKEN, John; BARNES, L. Philip. Teaching and technology in higher education: student perceptions and personal reflections. **Computers & Education**, v. 39, n. 3, p. 223-235, 2002.

MONTEIRO, Lucília Coelly Carvalho Lopes. **A teoria crítica de Herrera Flores e o direito humano à educação**. 2019. Dissertação (Mestrado em Direitos Humanos) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2019.

MOURA, Maria Suzana de Souza; GIANNELLA, Valeria. A arte de escutar: Nuances de um campo de práticas e de conhecimento. **Revista Terceiro Incluído**, v. 6, p. 9-24, 2016.

NEVES, Antônio Castanheira. **Metodologia jurídica: Problemas fundamentais**. Coimbra: Coimbra, 1993.

NUNES, Dierle José Coelho. **Processo jurisdicional democrático**. Curitiba: Juruá, 2012.

NUNES, Dierle José Coelho; TEIXEIRA, Ludmila Ferreira. **Acesso à justiça democrático**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

O'CONNOR, Joseph; SEYMOUR, John. **Introdução à programação neurolinguística: Como entender e influenciar as pessoas**. 2. ed. São Paulo: Summus, 1990.

PAIVA, Jacinta; MORAIS, Carla; PAIVA, João. Contribuições de Thomas Gordon para a sustentação de comunidades escolares em ambiente digital. **Revista Portuguesa de Pedagogia**, ano 42, p. 177-192, 2017.

PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa. **Novo processo civil brasileiro: Métodos Adequados de Resolução de conflitos**. 2. ed. Revista e atualizada de acordo com o novo CPC e a Lei 13.467/2017 (Reforma Trabalhista). Curitiba: Juruá, 2017.

PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa. **Novo processo civil brasileiro: Métodos adequados de resolução de conflitos**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2018.

PERES LUÑO, Antônio. **Derechos humanos: Estado de derecho y constitucion**. 5. ed. Madri: Tecnos, 1995.

PESSOA, Flávia Moreira Guimarães; ESCOBAR, Amanda Greff. A pacificação social e o papel do ensino jurídico brasileiro: O necessário resgate da cultura de paz. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 8, p. e405985611, 2020.

PIOVESAN, Flávia. **Direitos Humanos e o Direito Constitucional Internacional**. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

POITRAS, Jean. The strategic use of caucus to facilitate parties' trust in mediators. **International Journal of Conflict Management**, v. 24, n. 1, p. 23-39, fev. 2013.

POYATOS, Fernando. **Nonverbal communication across disciplines**. Amsterdam: John Benjamins Publishing, 2002, v. 2.

RAMOS, André de Carvalho. **Curso de direitos humanos**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

RANIERI, Nina Beatriz Stocco. **Teoria do estado**: Do estado de direito ao estado democrático de direito. São Paulo: Manole, 2013.

READER, Romilla; BURTON, Kate. **Programação neurolinguística para leigos**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2015.

REBOUÇAS, Gabriela Maia. **Reflexões sobre esgotamentos e perspectivas de um direito judicialmente organizado**: ampliando o acesso à justiça. Trab. publicado nos Anais do XIX Encontro Nacional do CONPEDI. Fortaleza-CE. 9-12 jun. 2010.

REBOUÇAS, Gabriela Maia; CAFÉ, Alana Boa Morte. Gestão judiciária ou gestão de conflito? Um estudo sobre a implantação da mediação e da conciliação no tribunal de justiça de Sergipe. **Interfaces Científicas-Direito**, v. 4, n. 3, p. 97-108, 2016.

RELVAS, Ana. **A importância da comunicação não-verbal e como é que o estudo de Mehrabian tem vindo a ser mal interpretado**. Objetivo Lua. Disponível em: <https://www.objetivolua.com/mito-mehrabian-comunicacao/>. Acesso em: 02 dez. 2021.

RELVAS, Ana. **A importância da comunicação não-verbal e como é que o estudo de Mehrabian tem vindo a ser mal interpretado**. Objetivo Lua. Disponível em: <https://www.objetivolua.com/mito-mehrabian-comunicacao/>. Acesso em: 02 dez. 2021.

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e conciliação judicial – a importância da capacitação e de seus desafios. **Sequência (Florianópolis)**. n. 69 Florianópolis Jul./Dec. 2014.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. **Mediação e conciliação judicial: manual**. 2016. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/documents/936811/4325387/Manual+de+Concilia%C3%A7%C3%A3o+e+Media%C3%A7%C3%A3o+Judicial+-+2019/e29dca5c-9c45-38be-90e0-9564ee0d5cdc?t=1569942273226> . Acesso em: 28 maio 2022.

SANTOS, Boaventura de Souza. **A sociologia dos tribunais e a democratização da justiça**. São Paulo: Cortez, 1995.

SANTOS, Boaventura de Souza. O direito e a comunidade: Transformações recentes da natureza do poder do estado nos países capitalistas avançados. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n. 10, p. 9-40, dez. 1982.

SANTOS, Boaventura de Souza. **O discurso e o poder**: Ensaio sobre a sociologia da retórica jurídica. Rio de Janeiro: Forense, 1980.

SANTOS, Boaventura de Souza; CHAUI, Marilena. **Direitos humanos, democracia e desenvolvimento**. São Paulo: Cortez, 2014.

SARLET, Ingo Wolfgang. **A eficácia dos direitos fundamentais**. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 2004.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 9. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

SCHAFRANSKI, Sílvia Maria Derbli. **Direitos humanos e seu processo de universalização**: Análise da Convenção Americana. Curitiba: Juruá, 2003.

SCHERER, Klaus Reiner. **Vocal communication of emotion**: A review of research paradigmes. Geneva: University of Geneva, 1979.

SENA, Adriana Goulart de. Formas de resolução de conflitos e acesso à justiça. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Regional**, Belo Horizonte, v. 46, n. 76, p. 93-114, jul./dez. 2007.

SILVA, Vera Letícia de Oliveira. Mediação e Conciliação: Reflexões à luz do novo Código de Processo Civil. **Revista Jurídica da UEFS**, v. 1, n. 1, p. 156-172, 2016.

SIQUEIRA JUNIOR, Paulo Hamilton. **Direitos Humanos e políticas públicas**. Manaus: Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito, 2006.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação**. Por uma nova cultura no tratamento de conflitos. Ijuí: Unijuí, 2010.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação**: Técnicas e estágios. Santa Cruz: Essere Nel Mondo, 2017.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). **Mediação enquanto política pública**: A teoria, a prática e o projeto de lei. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (orgs.). **O conflito e o terceiro**: Mediador, arbitro, juiz, negociador e conciliador. Santa Cruz do Sul: Essere Nel Mondo, 2018.

SUNDARAM, Dilip S.; WEBSTER, Cynthia. The role of nonverbal communication in service encounters. **Journal of Services Marketing**, v. 14, n. 5, p. 378-391, 2000.

SWOL, Lyn Van. The Effects of Nonverbal Mirroring on Perceived Persuasiveness, Agreement with an Imitator, and Reciprocity in a Group Discussion. **Communication Research**, v. 30, n. 4, p. 461-480, ago. 2003.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 5. ed. São Paulo: Método, 2018.

TICKLE-DEGEN, Linda; ROSENTHAL, Robert. The Nature of *rapport* and its nonverbal correlates. **Psychological Inquiry**, v. 1, n. 4, p. 285-293, 1990.

TRINDADE, Antônio Augusto Cançado. **Tratado de Direito Internacional dos Direitos Humanos**. 2. ed. Porto Alegre: Fabris, 2003, v. 3.

WATANABE, Kazuo. **Capacitação de conciliadores e mediadores**. 2014

WATANABE, Kazuo. Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: PELUSO, Antônio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (coords.). **Conciliação e mediação**: Estruturação da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 3-10.

WERBER, Bernard. **Nous, les dieux**: 6089536. França: Albin Michel, 2004.

WOLKMER, Antonio Carlos. Introdução aos fundamentos de uma teoria geral dos “novos” direitos. **Revista Jurídica**, Curitiba, v. 2, n. 31, p. 121-148, 2013.

ZAJONC, Robert B. Feeling and thinking: Preferences need no inferences. **American Psychologist**, v. 35, n. 2, p. 151-175, 1980.

ZEIFERT, Ana Paula Bagetti; AGNOLETTI, Vitória. O pensamento descolonial e a teoria crítica dos direitos humanos: Saberes e dignidade nas sociedades latino-americanas. **Revista Húmus**, v. 9, n. 26, p. 197-218, 2019.