

A UTILIZAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DE RECIFE/PE COMO FERRAMENTA EDUCACIONAL PARA A CONCILIAÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Angelique Alves de Lima Santos¹
Veridiana Xavier Dantas²

RESUMO: Esta pesquisa se propõe em investigar como a conciliação, promovida pelos Juizados Especiais Cíveis de Recife-PE, poderá ser utilizada como uma forma educacional na resolução dos conflitos. Para tanto, será realizada uma pesquisa de campo de natureza qualitativa e quantitativa de caráter exploratório, bibliográfico, de cunho teórico e investigativo, possibilitando a coleta de dados, pertinente ao tema a conciliação como forma de resolução de conflitos nos Juizados Especiais Cíveis de Recife com enfoque na comunicação, técnicas diretas utilizadas na abordagem para se conseguir solucionar demandas eficientes e mais célere. Pretende-se analisar como o tribunal pode funcionar como uma ferramenta para educar os jurisdicionados acerca da resolução adequada de conflitos. Como resultado, busca-se identificar se a conciliação é uma ferramenta de educação para acelerar a resolução de um conflito entre partes.

Palavras-chave: Juizados. Resolução de Conflitos. Educacional.

ABSTRACT: This research aims to investigate how conciliation, promoted by the Special Civil Courts of Recife-PE, can be used as an educational form in resolving conflicts. To this end, qualitative and quantitative field research of an exploratory, bibliographical, theoretical and investigative nature will be carried out, enabling data collection, pertinent to the theme of conciliation as a form of conflict resolution in the Special Civil Courts of Recife with focus on communication, direct techniques used in the approach to be able to resolve demands efficiently and faster. The aim is to analyze how the court can function as a tool to educate those under its jurisdiction about the appropriate resolution of conflicts. As a result, we seek to identify whether conciliation is an educational tool to accelerate the resolution of a conflict between parties.

Keywords: Courts. Conflict Resolution. Educational.

¹Mestranda em Ciências da Educação pela Veny Creator Christian University; Bacharel em Direito pela Universidade Católica de Pernambuco – UNICAP; Graduada em Secretariado pela Universidade Federal de Pernambuco – UFPE; Analista Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco.

²Doutorado e Mestrado em Educação pela Universidade Federal da Paraíba/PB; Pedagoga, Especialista em Psicopedagogia e Neuropsicopedagogia; Analista Comportamental; Coordenadora e Professora da Faculdade Três Marias/PB; Coordenadora da Educação Básica Municipal/PB; Professora no Mestrado em Ciências da Educação pela Veny Creator Cristian University; Palestrante, escritora e consultora de Projetos da FUNETEC e EDUCAVERSO.

INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário tem como papel primordial o de julgar solução de conflitos, mediante a interpretação e aplicação da lei. A conciliação surge de maneira evoluída e exitosa na condução da solução consensual de conflitos, podendo o Juiz dispor do auxílio de profissionais multidisciplinares denominados Mediadores e Conciliadores. Dessa forma a conciliação atende a quaisquer conflitos na esfera cível e familiar. As Centrais de Queixas Orais e Distribuição de Processos dos Juizados Especiais Cíveis representam um importante instrumento para efetivação da garantia constitucional de acesso à Justiça, tendo em vista que proporcionam à população meios para que suas relações jurídicas conflituosas sejam levadas à apreciação do Poder Judiciário, sem a necessidade de assistência de advogado particular, nos casos admitidos em lei.

Para tanto, utilizamos o conceito de conciliação que traz Sales (2007, p. 23):

A conciliação é um procedimento consensual de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial – escolhida ou aceita pelas partes – age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência. As 15 pessoas envolvidas nesse conflito são as responsáveis pela decisão que melhor as satisfaça. A conciliação representa assim um mecanismo de solução de conflitos utilizados pelas próprias partes, que movidas pelo diálogo, encontram uma alternativa ponderada, eficaz e satisfatória. O mediador é a pessoa que auxilia na construção desse diálogo.

O discurso e a comunicação na conciliação são fundamentais para a negociação entre as partes interessadas visando alcançarem a um denominador comum, solucionando definitivamente o problema. Aos servidores da Justiça habilitados na condução da conciliação na solução do conflito, é necessário saber se comunicar, ouvir e perguntar, identificando a amplitude da controvérsia.

Segundo Sales (2007) assevera que o conflito, normalmente, é compreendido como algo ruim para a pessoa, para a família e para a sociedade. Um momento de instabilidade, de sofrimento, de angústia pessoal. Dificilmente é percebido como um momento de possível transformação. O termo crise é atribuído a situações caóticas, negativas, sem esperanças. Sendo assim, é possível negar o conflito, oferecer-lhe uma resposta violenta ou, então, empreender esforços no sentido de construir técnicas para seu enfrentamento e gestão que passem pelo viés da comunicação mediada.

A exemplo do que enfatiza, Luciana Goloni, palestrante e consultora em Comunicação Empática e professora do IDCE Escola de Negócios, no tocante a comunicação não violenta (CNV), a conciliação vem sendo cada vez mais buscada na resolução de conflitos nas

instituições. É uma alternativa ao litígio judicial que se apresenta com várias vantagens, como a redução de custos e de tempo envolvidos e, ainda, com a provável manutenção da relação entre os envolvidos. Um conflito judicial, na maior parte das vezes, compromete o relacionamento anterior ao litígio, dado o desgaste emocional envolvido em todo o processo.

A autora Sales (2007) quer nos levar à reflexão de que, acontecendo o conflito, é possível, mesmo que com discordâncias e interesses difusos entre as partes, promover o diálogo e revelar interesses comuns, ou seja, o que pretendem e intentam os envolvidos não é algo que deva ser encarado negativamente. É possível estabelecer, portanto, uma relação favorável entre as partes, que venha a ser satisfatória para todos os envolvidos na relação conflitante que originou o rompimento.

Desse modo, o mediador de conflitos exerce um papel importante contribuindo no desenvolvimento de processos mais eficientes na resolução de conflitos, utilizando técnicas e habilidades de comunicação, sendo importante adotar uma posição afirmativa, sempre demonstrando educação e respeito, objetivando a solução para todos os envolvidos.

A conciliação de conflitos contribui no desenvolvimento de processos mais eficientes na resolução de conflitos nos Juizados Cíveis da Capital do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, através da comunicação que promove a educação, que pode ser exercida em qualquer âmbito, não unicamente na escola, mas nos mais diversos locais, partindo do conceito de educação, que sensibiliza e conscientiza os sujeitos. 1098

Com base nestas informações, surge o seguinte problema de pesquisa: a utilização de Conciliação pode ser considerada como uma ferramenta de aceleração em resolução de conflitos no Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco?

Para responder o problema, serão utilizadas a seguinte hipótese: H₁: A conciliação é uma ferramenta de educação para acelerar a resolução de um conflito entre partes.

Como objetivo, esta pesquisa busca analisar o incentivo à conciliação como uma ferramenta eficiente na educação sobre resolução de conflitos e na celeridade processual nos Juizados Especiais Cíveis de Recife – PE.

2. OS PRINCÍPIOS NORTEADORES DA CONCILIAÇÃO

A conciliação e a conciliação são formadas pelos princípios da informalidade, da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da decisão informada, da boa-fé e da busca do consenso, de acordo com o artigo 166 do CPC e o

art. 2º da Lei 13.140/2015. Esses são princípios norteadores da conciliação e da conciliação, que facilitam a autocomposição entre as partes interessadas do conflito.

A palavra conciliação tem origem no latim *mediare*, indica o ato ou efeito de mediar, interceder, intervir e interpor (MORAIS; SPENGLER, 2012, p. 145). É uma atividade dinâmica e interativa que visa facilitar a comunicação entre as partes, com o intuito de restabelecer os laços rompidos pelo conflito e, conseqüentemente, encontrar soluções. Conciliação, conciliação, métodos e procedimentos 12 consensuais autônomas e harmônicas.

Warat (1998, p. 5) salienta que a conciliação é uma forma ecológica de solução de conflitos sociais e jurídicos, visto que busca a satisfação dos envolvidos em detrimento da aplicação impositiva da norma ao caso concreto. Já Spengler trata da importância da recuperação do respeito e da individualidade de cada ator, com uma mudança no olhar do conflito, que é proporcionada na sessão de conciliação:

[...] como ética da alteridade, reivindica a recuperação do respeito e do reconhecimento da integridade e da totalidade dos espaços de privacidade do outro, repudiando o mínimo de movimento invasor e dominador. A mudança de lentes ao olhar para os conflitos traz uma nova concepção deles. As divergências passam a ser vistas como oportunidades alquímicas, as energias antagônicas como complementares, e o Direito como solidariedade (SPENGLER, 2010, p. 321).

Com a publicação da Lei 13.105/15, de 16 março de 2015, e da Lei da Conciliação - Lei 13.140/15, de 25 de junho de 2015 -, evidenciou-se uma nova realidade para o Poder Judiciário do século XXI. Foi aberto um novo caminho para a resolução de conflitos com a possibilidade da autocomposição, objetivando-se auxiliar nos processos. Novas demandas judiciais, processual e pré-processual, foram geradas, alterando a forma de conduzir algumas situações de processos judiciais. Esse quadro levou à alteração do cenário federal e estadual, que vem apresentando dificuldades para atender todas as demandas, devido ao número crescente de processos ajuizados. Do mesmo modo, o número de servidores e magistrados vem reduzindo a cada ano, como mostra o Relatório da Justiça em Números de 2020, do CNJ:

Em 2019, 3,9 milhões de sentenças homologatórias de acordos foram proferidas pela Justiça, o que representa 12,5% de processos solucionados pela via da conciliação. • O segmento que mais promoveu conciliações no decorrer de 2019 foi a Justiça do Trabalho, que solucionou 24% de seus casos por meio de acordo. O percentual de conciliações aumenta para 39% na fase de conhecimento do 1º grau. • A Justiça Estadual apresentou aumento no número de Centros Judiciários de Resolução de Conflitos e Cidadania, que chegaram a 1.284 unidades, em 2019. Verifica-se um crescimento constante ano após ano na quantidade de CEJUSCs instalados. Nos juizados especiais, o índice de conciliação foi de 20% na fase de conhecimento, sendo de 23% na Justiça Estadual e de 12% na Justiça Federal. • A série histórica do índice de conciliação, tendo em vista o novo Código de Processo Civil (CPC) em março de 2016, segue em uma linha quase constante. (BRASIL, 2021).

A liberdade de escolha é garantia constitucional de todo cidadão, com base na Constituição de 1988, e, que o referido direito converte-se na Lei de Conciliação, na Resolução 125/2010 e no próprio CPC, os quais oferecem alternativa célere de acesso à Justiça, permitindo as partes interessadas participarem, de forma autocompositiva, de audiências de conciliação ou conciliação. Com as técnicas específicas, o mediador aproxima as partes e, de forma imparcial, busca acordo eficaz. O acesso à Justiça, segundo Capelletti e Gatt, é fundamental: “[...] o acesso à justiça pode ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos - de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretende garantir, e não apenas proclamara, os direitos de todos” (1998, p.11).

Importante Destacar que a resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) foi um marco no fortalecimento da conciliação e mediação como métodos alternativos de resolução de conflitos no Brasil. Instituída com o objetivo de promover um sistema mais acessível, célere e eficaz para a solução de litígios, a Resolução se insere no contexto das iniciativas para a modernização e humanização do Poder Judiciário. Segundo Lopes (2011), a conciliação é uma forma de simplificar o acesso à justiça e valorizar o diálogo entre as partes, favorecendo a construção de soluções colaborativas e menos desgastantes.

A Resolução 125/2010 do CNJ define que a conciliação deve ser incentivada como mecanismo prioritário para a resolução de disputas. De acordo com o texto da Resolução, o Brasil deve adotar a política pública de conciliação e mediação como um dos principais métodos de administração de conflitos no Judiciário. Isso implica a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) em todo o país, o que torna a conciliação mais acessível e padronizada nos Tribunais.

A Resolução também enfatiza que a capacitação de conciliadores e mediadores deve ser um dos focos do Judiciário, proporcionando um atendimento qualificado e ético às partes. Segundo Moraes (2012), esse treinamento contribui para que os profissionais estejam preparados para lidar com o diálogo entre as partes e estimular acordos mutuamente benéficos.

A Resolução 125/2010 se fundamenta em princípios essenciais para uma prática de conciliação que respeite os direitos das partes, como a imparcialidade, confidencialidade e voluntariedade. Esses princípios, além de assegurarem a integridade do processo, incentivam as partes a sentirem-se seguras em expressar suas preocupações, favorecendo a construção de acordos justos. Conforme pontua Lima (2014), a prática de conciliação precisa ser pautada pela

imparcialidade do conciliador, que deve atuar como facilitador, sem impor soluções, mas orientando o diálogo.

Além disso, a Resolução também se preocupa com a adequação dos métodos de conciliação para que possam ser utilizados em diferentes tipos de conflitos, desde casos de família até conflitos empresariais. Segundo o CNJ, a conciliação deve ser flexível e adaptada ao contexto, o que amplia sua aplicabilidade no sistema judicial.

A adoção de práticas de conciliação impacta positivamente o Judiciário e a sociedade ao promover a desjudicialização de conflitos. De acordo com Carvalho (2015), a conciliação reduz a sobrecarga do Judiciário, permitindo que questões mais complexas possam ser tratadas de forma mais célere pelos magistrados, além de fortalecer a autonomia das partes ao permitir que elas mesmas construam suas soluções.

Um exemplo prático do impacto da Resolução 125/2010 é a criação dos CEJUSCs em diversos estados, que oferecem serviços gratuitos de conciliação e mediação. Em Pernambuco, o Tribunal de Justiça (TJPE) conta com CEJUSCs atuantes que, segundo dados do próprio tribunal, contribuíram para uma significativa redução no número de processos judiciais, indicando a aceitação e a eficácia desses métodos entre a população.

Embora a Resolução 125/2010 tenha avançado na promoção da conciliação, a implementação enfrenta desafios, como a necessidade contínua de recursos e a capacitação dos profissionais envolvidos. Além disso, há uma demanda por maior conscientização sobre a conciliação como um meio eficaz de resolução de conflitos, especialmente em regiões onde o acesso à justiça é limitado. 1101

Conforme Barros (2018) salienta, a conciliação, para se consolidar como prática cultural, requer esforços de sensibilização da população e uma ampliação das estruturas e dos profissionais capacitados nos Tribunais. A conciliação também precisa se adaptar às mudanças tecnológicas, com a possibilidade de conciliações virtuais e o uso de plataformas digitais, o que pode ampliar o acesso aos serviços de justiça.

A Resolução 125/2010 do CNJ trouxe avanços significativos ao promover a conciliação como prática essencial no sistema judiciário brasileiro. Ao oferecer uma alternativa menos adversarial e mais célere para a resolução de conflitos, a conciliação tem contribuído para um Judiciário mais eficiente e acessível. No entanto, a implementação integral da Resolução exige o enfrentamento de desafios operacionais e culturais, que podem ser superados com o investimento contínuo em capacitação e infraestrutura.

Dessa forma, a Resolução 125/2010 representa uma importante ferramenta para a construção de um sistema de justiça mais humanizado e participativo e, como destacado por Warat (2004) no Judiciário é importante ter um espaço para resolver conflitos convertidos em litígios, permitindo que os atores possam escutar-se a si mesmos: “Quem pode escutar-se a si mesmo começa a sentir-se cidadão” (2004, p. 303).

O papel dos métodos autocompositivos da conciliação e conciliação são primordiais para efetivar tal condição às partes em conflito. Essas devem ser assistidas por um terceiro imparcial, que produzirá opções aos protagonistas envolvidos na divergência. Num primeiro momento, é importante a aproximação e o aprimoramento do diálogo. Esse processo permite a melhora na comunicação, com a identificação dos sentimentos e questões envolvidas, colaborando para que mostrem o interesse em solucionar o problema. Nesse sentido, de acordo com SPENGLER, para melhor compreensão, procura-se conceituar consenso:

[...] do ponto de partida a autonomia das decisões. Compete às pessoas optarem pelo melhor para si mesmas. Entretanto, se produzirem uma decisão totalmente injusta ou imoral é porque alguma falha ocorreu ao longo do procedimento. Não compete ao mediador oferecer a solução do conflito, porém, são de sua competência a manutenção e a orientação do seu tratamento. Para que seja exitoso o procedimento, é necessário que exista equilíbrio das relações entre as partes. É fundamental que a todos seja conferida a oportunidade de se manifestar e garantida a compreensão das ações que estão sendo desenvolvidas. A prioridade do procedimento de conciliação é a restauração da harmonia (2014, p.55).

O conflito é um fenômeno inerente ao ser humano, presente em todas as formas de interação social. Segundo Pruitt e Kim (2003), o conflito pode ser definido como uma situação em que duas ou mais partes percebem que seus interesses, objetivos ou valores são incompatíveis. Essas divergências podem ocorrer em diferentes níveis – interpessoal, grupal, ou social – e fazem parte da condição humana, uma vez que o indivíduo está constantemente envolvido em relações que podem gerar divergências e disputas (OLIVEIRA, 2017).

De acordo com Lewin (1935), o conflito é um processo psicológico natural e inevitável, surgindo quando uma pessoa ou grupo sente que suas metas estão sendo impedidas ou ameaçadas por outra parte. O conflito, embora natural, pode ser prejudicial quando não é gerido de forma adequada, levando à deterioração das relações pessoais e profissionais.

O litígio judicial, como forma de resolução de conflitos, pode frequentemente prolongar disputas, atrasando significativamente a vida e os objetivos pessoais das partes envolvidas (OLIVEIRA, 2017). Lima (2015) argumenta que os processos judiciais, por serem complexos e burocráticos, muitas vezes se arrastam por anos, comprometendo a capacidade dos indivíduos de seguir em frente com suas vidas. Além do impacto psicológico, as demandas judiciais podem

exigir tempo, recursos financeiros e emocionais, limitando o foco em outras metas de vida, como o crescimento pessoal, familiar e profissional (OLIVEIRA, 2017).

Pinto (2018) ressalta que o litígio pode gerar uma sensação de estagnação, onde as partes ficam emocionalmente presas ao processo, revivendo continuamente a situação conflituosa. A longa duração dos litígios judiciais também pode agravar o desgaste emocional e financeiro das partes, dificultando a resolução dos problemas e criando uma barreira para a retomada de seus projetos pessoais e profissionais.

Enquanto o Direito fornece a base normativa e institucional para o processo, áreas como Sociologia, Antropologia, Comunicação, Psicologia e Neurociência contribuem com ferramentas práticas e teóricas para facilitar a resolução amigável de conflitos. O uso interdisciplinar de conhecimentos promove um ambiente de maior compreensão mútua e soluções mais eficazes e justas.

Nesse contexto, identifica-se que a sociologia ajuda a entender as dinâmicas sociais e culturais que influenciam os conflitos. Autores como Pierre Bourdieu trabalham o conceito de "campo jurídico", no qual o Direito é visto como um espaço social influenciado por relações de poder, desigualdades e normas culturais. Compreender essas dinâmicas ajuda os conciliadores a trabalhar com fatores subjacentes ao conflito, como questões de classe social, gênero ou raça, promovendo uma solução mais equitativa e sensível às realidades dos envolvidos.

1103

Boaventura de Sousa Santos, por exemplo, analisa o sistema judicial como um instrumento que pode tanto reforçar desigualdades quanto promover justiça social. Ele propõe a "pluralidade jurídica", onde o direito estatal se combina com outras formas de resolução de conflitos baseadas em valores comunitários e culturais.

Além disto, a comunicação é fundamental para a facilitação do diálogo entre as partes em conflito. Segundo Marshall Rosenberg, criador da Comunicação Não-Violenta (CNV), a maneira como as pessoas expressam suas necessidades e sentimentos pode impactar diretamente na forma como o conflito se desenrola. A CNV visa transformar o modo de comunicação para promover empatia, compreensão mútua e soluções mais colaborativas, algo essencial no contexto de conciliação.

A comunicação eficiente ajuda a evitar mal-entendidos, a desarmar tensões e a criar um espaço onde as partes se sentem seguras para expressar seus sentimentos e interesses. Estudos de comunicação aplicada ao Direito mostram que os mediadores mais eficazes são aqueles que dominam habilidades comunicativas que promovem escuta ativa e diálogo construtivo.

A antropologia também contribui oferecendo uma visão cultural e contextual dos conflitos, especialmente em sociedades com grande diversidade étnica, religiosa ou de costumes. O antropólogo Clifford Geertz fala da importância de compreender o contexto cultural de uma disputa para facilitar sua resolução. Cada cultura tem suas próprias formas de lidar com conflitos, e ignorar essas diferenças pode resultar em soluções inadequadas ou ineficazes.

Estudos antropológicos podem ajudar a adaptar a conciliação a práticas locais e tradições, evitando imposições de um modelo "universal" que pode não se adequar a todas as situações. No Brasil, por exemplo, comunidades indígenas e quilombolas têm formas próprias de lidar com disputas, muitas vezes baseadas em práticas restaurativas que visam mais à reintegração social do que à punição.

A mediação é uma área interdisciplinar que combina aspectos do Direito, Psicologia, Comunicação e Sociologia. Christopher Moore, em seu livro *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, oferece uma estrutura prática para mediadores lidarem com conflitos, enfatizando o papel do mediador como facilitador de diálogo, e não como juiz ou árbitro.

A abordagem de Moore salienta que os mediadores devem ser neutros, ajudar as partes a identificar seus interesses e necessidades, e criar um ambiente que promova o diálogo. Ele também destaca a importância de estratégias como a escuta ativa, a reformulação e a criação de opções de ganho mútuo como elementos centrais no processo de conciliação.

A neurociência também começa a ser explorada no campo da conciliação judicial, especialmente em relação à regulação emocional e à tomada de decisões. Estudos sobre neurociência das emoções, como os de Antonio Damasio, mostram que as emoções desempenham um papel central nas decisões humanas, inclusive em contextos de conflito.

Compreender como as pessoas processam emoções como raiva, medo ou frustração pode ajudar os mediadores a identificar momentos em que é preciso intervir para "acalmar" as partes, promovendo uma resolução mais racional e menos emocional do conflito.

A economia comportamental oferece insights sobre como as pessoas tomam decisões em situações de conflito e negociação. Autores como Daniel Kahneman e Amos Tversky estudam os vieses cognitivos que afetam a tomada de decisões, como o "viés de confirmação" ou o "efeito de ancoragem". Esses estudos são úteis para conciliadores, pois ajudam a entender como as partes podem estar influenciadas por percepções distorcidas, e a trabalhar de maneira a superar esses obstáculos.

A teoria dos jogos também pode ser aplicada para entender a dinâmica de cooperação e competição em negociações judiciais, ajudando os mediadores a promover acordos que beneficiem ambas as partes.

Portanto, a conciliação judicial é uma prática que se beneficia de diversas áreas do conhecimento. Enquanto o Direito fornece a base normativa e institucional para o processo, áreas como Sociologia, Antropologia, Comunicação, Psicologia e Neurociência contribuem com ferramentas práticas e teóricas para facilitar a resolução amigável de conflitos. O uso interdisciplinar de conhecimentos promove um ambiente de maior compreensão mútua e soluções mais eficazes e justas.

Importante destacar que a Psicologia possui um destaque na resolução de conflitos, especialmente quando se trata de litígios judiciais e, para Cury (2016), a mediação psicológica pode ajudar as partes a identificarem as verdadeiras causas do conflito, facilitando um entendimento mútuo que pode levar a uma solução mais rápida e eficaz. O processo de mediação, com o apoio de profissionais de psicologia, busca promover um ambiente mais colaborativo, onde as emoções e percepções dos envolvidos são consideradas, resultando em acordos mais justos e menos traumáticos (CURY, 2016).

Oliveira (2017) também destaca a importância da Psicologia nos Juizados Especiais, especialmente no TJPE (Tribunal de Justiça de Pernambuco), onde profissionais de psicologia são frequentemente acionados para atuar em processos de mediação e conciliação. No TJPE, o psicólogo é visto como um facilitador que auxilia na resolução de conflitos de forma mais humanizada, ajudando as partes a lidarem com os aspectos emocionais envolvidos no litígio. Isso contribui para uma resolução mais célere e evita que o conflito se intensifique ao longo do processo judicial (OLIVEIRA, 2017).

Além disso, a atuação dos psicólogos no sistema de conciliação do TJPE ajuda a reduzir a taxa de litigiosidade, como apontado por Alves et al. (2019). Eles explicam que a mediação psicológica permite que as partes encontrem soluções mais satisfatórias e menos conflituosas, promovendo a pacificação social e minimizando o impacto emocional do litígio (ALVES, 2019). Portanto, o conflito é uma parte intrínseca das relações humanas, e quando não é gerido de maneira eficaz, pode se transformar em um processo litigioso demorado e prejudicial.

No contexto dos Juizados Especiais, como no TJPE, a psicologia desempenha um papel essencial na resolução de conflitos, proporcionando às partes uma oportunidade de explorar soluções amigáveis e emocionalmente sustentáveis. A mediação psicológica não apenas acelera

a resolução de disputas, como também minimiza os danos emocionais, financeiros e sociais causados pelos litígios prolongados (OLIVEIRA, 2017).

2.1 OS JUIZADOS ESPECIAIS E O PAPEL DO CONCILIADOR

A criação dos Juizados Especiais Cíveis tem origem na Constituição Federal de 1988, conforme dispõe o art. 98, inciso I, que atribui a eles a competência para processamento e julgamento das causas cíveis de menor complexidade.

Com a edição da Lei 9.099/95, de 26.09.1995, houve um avanço no que se refere à simplicidade, economia processual, celeridade como instrumento a propiciar Justiça célere e menos formal, tendo como objetivo promover a conciliação, o julgamento e até mesmo a execução de causas que são consideradas de uma complexidade menor perante a sociedade.

Nesse aspecto, os doutrinadores Tourinho Neto e Figueira Jr. explicam, em sua obra, o Sistema dos Juizados Especiais, *literis*:

Sistema de Juizados Especiais vêm a ser, portanto, um conjunto de regras e princípios que fixam, disciplinam e regulam um novo método de processar as causas cíveis de menor complexidade e as infrações penais de menor potencial ofensivo. Uma nova Justiça marcada pela oralidade, simplicidade, informalidade, celeridade e economia processual para conciliar, processar, julgar e executar, com regras e preceitos próprios e, também, com uma estrutura peculiar, Juízes togados e leigos, Conciliadores, Juizados Adjuntos, Juizados Itinerantes, Turmas Recursais, Turmas de Uniformização (TOURINHO NETO; FIGUEIRA JR., 2007, p. 734).

1106

Apesar da função parecer simples, o conciliador é quem primeiro analisa a causa, e é quem se empenha na atividade, e é quem tem o dever de apaziguar o *animus* das partes, que as vezes estão alteradas, devendo também promover comunicação, a fim de obter a solução do conflito.

O papel do conciliador é explicado por Demarchi:

O que é aceitável para uma pessoa pode não o ser para outra; as noções de “bom” ou “ruim” são pessoais, haja vista diferentes preferências musicais, artísticas, gastronômicas etc. Cada pessoa tem um ponto de vista sobre determinada situação, e esse ponto de vista deve ser respeitado. O relato de pessoas diferentes sobre um mesmo fato pode ser completamente divergente sem que uma delas esteja necessariamente mentindo ou dizendo a verdade: a percepção de cada uma delas é ferente e as duas versões apresentadas, embora discrepantes, são igualmente sinceras [...] (DEMARCHI, 2008, p. 50).

Vejamos então a diferença entre conciliação e conciliação para se entender a aplicação correta de cada uma em cada caso, na conciliação, temos o mediador como um terceiro que atua de forma imparcial, estimula, auxilia, mas não sugere soluções, apenas ajuda as partes litigantes

a buscar mutuamente por meio da comunicação acessível, visando alcançar o objetivo que é um acordo eficaz.

Conforme manifesta-se o professor Luis Alberto Warat, aduzindo que:

Para mediar, como para viver, é preciso sentir o sentimento. O mediador não pode se preocupar por intervir no conflito, transformá-lo. Ele tem que intervir sobre os sentimentos das pessoas, ajudá-las a sentir seus sentimentos, renunciando a interpretação. Os conflitos nunca desaparecem, se transformam; isso porque, geralmente, tentamos intervir sobre o conflito e não sobre o sentimento das pessoas. Por isso, é recomendável, na presença de um conflito pessoal, intervir sobre si mesmo, transformar-se internamente, então, o conflito se dissolverá (se todas as partes comprometidas fizerem a mesma coisa). O mediador deve entender diferença entre intervir no conflito e nos sentimentos das partes. O mediador deve ajudar as partes, fazer com que olhem a si mesmas e não ao conflito, como se ele fosse alguma coisa absolutamente exterior a elas mesmas. Quando as pessoas interpretam (interpretar é redefinir), escondem-se ou tentam dominar (ou ambas as coisas). Quando as pessoas sentem sem interpretar, crescem. Os sentimentos sente-se em silêncio, nos corpos vazios de pensamentos. As pessoas, em geral, fogem do silêncio. Escondem-se no escândalo das palavras. Teatralizam os sentimentos, para não senti-los. O sentimento sentido é sempre aristocrático, precisa da elegância do silêncio. As coisas simples e vitais como o amor entende-se pelo silêncio que as expressam. A energia que está sendo dirigida ao ciúme, à raiva, à dor tem que se tornar silêncio. A pessoa, quando fica silenciosa, serena, atinge a paz interior, a não violência, a amorosidade. Estamos a caminho de tornarmo-nos liberdade. Essa é a meta conciliação. (WARAT, 2004, p. 26)

Nesse mesmo sentido, é a explicação de José Herval Sampaio Júnior, manifestando que:

[...] na conciliação o terceiro acaba propondo o acordo, ou seja, de alguma forma participa, mesmo que indiretamente da solução, que é aceita pelas partes, enquanto que na conciliação essa solução é encontrada, através do diálogo constante pelos próprios envolvidos, só havendo interconciliação do terceiro [...].(SAMPAIO JÚNIOR, 2010)

1107

A luz do que vimos acima, é que a conciliação assim como a conciliação são instrumentos geradores de avanço social e sua utilização permite a comunicação rompida entre as partes e promove a convivência apaziguada da sociedade, porém, para isso, são necessários esses facilitadores (conciliadores e/ou mediadores) capacitados para que se obtenha a possibilidade de respostas eficazes e satisfatórias para a resolução do conflito.

Segundo Serpa os conflitos podem ser divididos quanto à sua natureza:

a) Conflito de dados: aqueles que ocorrem pela falta de informação, má informação ou diferença de pontos de vista a respeito de determinada matéria; b) Conflito de interesse: aquele que diz respeito a interesses substantivos, de procedimentos ou derivados de questões psicológicas. E normalmente caracterizado por situações de escassez; c) Conflito de estrutura: são os que acontecem no seio político, social e psicológico, interno de cada pessoa ou grupo e está além do escopo do processo de conciliação.; d) Conflito de valor: aquele que é caracterizado por diferenças de percepção do que é ou não considerável, conceitos de justiça e moral, cultura e atitudes. São critérios diferenciados para avaliação de idéias e comportamentos; e e) Conflitos de relacionamentos são diferenças de entendimento e percepção oriundas, por exemplo, de uso ambíguo de palavras, estereótipos, preconceitos, prevenções, etc. Normalmente oriundo da falta ou pobreza de comunicação entre as partes conflitantes.

Segundo o ministro Gilmar Ferreira Mendes, o Poder Judiciário brasileiro tem buscado, constantemente, alternativas eficazes para garantir a efetiva prestação jurisdicional, dentre elas, a conciliação e a conciliação:

A atuação independente e eficaz do Poder Judiciário brasileiro tem sido constantemente desafiada por limitações inerentes à sua estrutura administrativa. O aumento do tempo médio de tramitação dos processos e o crescente número de demandas indicam um quadro de deficiências generalizadas que inviabilizam a promessa de prestação jurisdicional efetiva. Nesse cenário, o desenvolvimento de métodos alternativos de resolução de conflitos afigura-se basilar – senão imprescindível – para conter a litigiosidade social e desburocratizar o sistema. No Brasil, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) tem incluído iniciativas de conciliação na pauta da Política Judiciária Nacional desde 2010, priorizando a formação e o desenvolvimento dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. Nesse âmbito, o CNJ tem fomentado a realização de sessões de conciliação e conciliação, que ajudam a aligeirar os processos e a desobstruir o acesso ao Judiciário. Além dessas reformas, ganharam destaque, nos últimos anos, soluções endógenas concebidas no âmbito da Administração Pública para prevenir o ajuizamento de demandas em face do Poder Público. Cite-se como exemplo a Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal (CCAF), da Advocacia Geral da União (AGU), que, há alguns anos, desenvolve procedimentos conciliatórios com o objetivo de resolver conflitos entre entes da Administração Pública Federal e entre esses entes e a Administração Pública dos Estados, Municípios e do DF. A valorização de mecanismos autocompositivos ainda pode ser sentida em alterações legislativas recentes, como as promovidas pelas leis nº 13.129/15 e nº 13.140/15, que ampliaram significativamente o âmbito de aplicação da conciliação e da arbitragem, permitindo, inclusive, que a Administração Direta e a Indireta se utilizassem desse instrumento para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis.¹ Na mesma perspectiva, a legislação processual tem sido reformada para estimular formas de conciliação e conciliação. Essas mudanças inequivocamente indicam que, diante dos desafios contemporâneos que acometem o nosso Poder Judiciário, a proteção de direitos e garantias individuais deve ser cada vez mais racionalizada a partir da perspectiva de priorização do uso de procedimentos autocompositivos. (MENDES, 2021, p. 9)

A conciliação oferece essa oportunidade do diálogo, o que, segundo Fisher, vai ao encontro desse pensamento: Sem comunicação não há negociação. A negociação é um processo de comunicação de mão dupla que visa chegar a uma decisão conjunta. Ela nunca é fácil, mesmo entre pessoas que compartilham valores e experiências iguais. Casais que convivem há 30 anos podem se desentender todos os dias. Não é surpreendente, então, que a comunicação possa ser falha entre as pessoas que não se conhecem e podem sentir hostilidade e desconfiança uma em relação à outra. Não importa o que diga, você deve esperar que o outro lado quase sempre entenda algo diferente. (FISHER, URY, PATTON, 2014, p. 56).

Na conciliação, o terceiro denominado mediador tem como funções:

[...] suavizar os ânimos, atuando como orientador imparcial na discussão e assegurando a todos a oportunidade de expor a sua versão dos fatos. Deve também ajudar a diferenciar os interesses das posições, trabalhando com as partes para cogitar soluções criativas e eficientes. Deve conquistar a confiança das partes para que estas exponham as informações confidenciais relevantes e, com base nos dados colhidos, comunicá-los à outra parte de forma positiva. Deve ainda atuar como representante da realidade,

ajudando as partes a serem mais realistas quanto às suas alternativas. (TARTUCE, 2008, p. 232).

A Constituição Imperial brasileira de 1824 previa a conciliação no código de processo civil artigo 161: “Sem se fazer constar que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará processo algum”. A conciliação era exigida antes de todo o processo, como requisito para sua realização e julgamento da causa (CF/1824).

O artigo 98 da Constituição Federal em vigor, estabelece a criação de juizados especiais e justiça de paz. Juizados especiais, provindos de juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação. Justiça de paz, composta por cidadãos eleitos pelo voto direto, universal e secreto, para além de outras funções, exercer, atribuições conciliatórias (CF/88).

O artigo 125, inciso IV, do Código de Processo Civil, atribui ao juiz o dever de tentar a qualquer tempo conciliar as partes e em seu procedimento ordinário incluiu-se uma audiência preliminar ou audiência de conciliação, na qual o juiz, tratando-se de causas versando sobre direitos disponíveis, tentará a solução conciliatória antes de definir os pontos controvertidos a serem provados e, no início da audiência de instrução e julgamento tentará ainda a conciliação (CPC/2015).

A Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995 do Juizado Especial Cível e Criminal é particularmente voltada à conciliação como meio de solução de conflitos, dando a ela especial

1109

destaque ao instituir uma verdadeira fase conciliatória no procedimento que disciplina: só se passa à instrução e julgamento da causa se, após toda a tentativa, não tiver sido obtida a conciliação dos litigantes nem a instituição do juízo arbitral (Art. 21 a 26 da Lei 9.099/95).

O artigo 21, da Lei nº 9099/95, prevê em seu texto que o juiz deve esclarecer às partes os benefícios da conciliação logo ao abrir a audiência, com a finalidade de que as mesmas possam avaliar as vantagens e desvantagens de se fazer um acordo ou de se dar continuidade ao processo (Lei 9.099/95).

O artigo 24 da lei em pauta, traz que caso não seja obtida a conciliação, as partes poderão, de comum acordo, escolher um árbitro dentre os juízes leigos, ainda com o objetivo de solucionar o conflito, sem que se tenha de recorrer ao processo (Lei 9.099/95).

Ao juiz, assim como ao árbitro, é permissivo decidir por equidade e com a faculdade de escolher as provas que entenda necessárias e relevantes para a solução do litígio em pauta, elaborando a decisão que for mais justa, sempre dando especial ênfase às regras de experiência comum ou à técnica. Uma vez feita a opção pelo juízo arbitral, as partes devem ter em mente que, uma vez escolhido o árbitro e por ele elaborado o laudo arbitral, o mesmo será submetido

à apreciação do juiz togado para a sua homologação, cuja sentença será irrecorrível (Art. 26 da Lei 9099/95).

Espera-se com isso que, com a previsão do juízo arbitral na Lei dos Juizados Especiais, esse instituto seja mais utilizado para a solução dos conflitos existente na sociedade. O provimento nº 806/2003 do Conselho Superior da Magistratura regula a figura do conciliador na Seção II item 3.1. Os conciliadores prestarão seus serviços a título honorário, sem qualquer vínculo com o Estado, valendo o efetivo exercício das funções como título em concurso de ingresso na Magistratura.

Portanto, verifica-se que os Juizados Especiais foram criados no Brasil pela Lei 9.099/1995, com o objetivo de promover o acesso à justiça de forma mais rápida, econômica e eficiente, principalmente para casos de menor complexidade, com causas cíveis de até 40 salários mínimos e infrações penais de menor potencial ofensivo. Um dos pilares fundamentais para o sucesso desses tribunais é a atuação dos conciliadores, cuja função é buscar a solução amigável dos conflitos, sem a necessidade de um julgamento completo.

O conciliador atua como um facilitador no processo de resolução de disputas, incentivando as partes a dialogarem e alcançarem um acordo mutuamente benéfico e, segundo Didier Jr. (2017), o conciliador tem a responsabilidade de intervir de forma neutra, utilizando técnicas de conciliação que visam à harmonização dos interesses em conflito. Sua função é de natureza instrumental, ou seja, ele não impõe decisões, mas ajuda as partes a encontrarem uma solução, estimulando a cooperação (DIDIER, 2017).

1110

Pesquisas indicam que a conciliação é uma das ferramentas mais eficazes para desafogar o Judiciário e garantir a celeridade processual, conforme diversos estudos. E, de acordo com os estudos de Carneiro e Almeida (2019), os Juizados Especiais têm taxas elevadas de resolução de conflitos por meio da conciliação, mostrando-se uma alternativa eficiente, especialmente em litígios que envolvem questões de consumo, contratos e relações de vizinhança.

No Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), a função dos conciliadores nos Juizados Especiais tem ganhado destaque pelo seu impacto na resolução de conflitos de maneira pacífica e rápida. O TJPE tem investido em formação continuada para os conciliadores, garantindo que esses profissionais estejam capacitados para mediar uma ampla gama de conflitos.

Conforme relatado em estudo de Santos et al. (2021), o TJPE mantém programas de treinamento e capacitação em técnicas de conciliação e mediação, promovendo uma atuação cada vez mais qualificada dos conciliadores, o que eleva a taxa de acordos.

Dados do TJPE demonstram que em 2020, aproximadamente 60% dos casos que passaram pela conciliação nos Juizados Especiais de Pernambuco foram solucionados sem a necessidade de prosseguir para julgamento (TJPE, 2020). Este resultado reflete o sucesso das políticas de conciliação adotadas pelo Tribunal e o comprometimento dos conciliadores com a busca de soluções amigáveis (TJPE, 2020).

Embora a conciliação apresente muitos benefícios, alguns desafios permanecem, como a falta de recursos humanos e a sobrecarga de casos, que por vezes inviabiliza a dedicação necessária a cada processo. Outro desafio é a resistência das partes, que nem sempre estão dispostas a ceder ou negociar, dificultando o trabalho dos conciliadores, conforme destacado por Santos et al. (2021)

Segundo Vieira *et al.* (2020), o sucesso da conciliação depende não apenas da habilidade do conciliador, mas também do engajamento das partes e da cultura de resolução pacífica de conflitos. Ainda assim, a conciliação tem sido uma das ferramentas mais efetivas para resolver litígios de forma célere e menos custosa (VIEIRA *et al.*, 2020).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação dos conciliadores nos Juizados Especiais, especialmente no TJPE, desempenha um papel essencial na desburocratização e na celeridade do sistema judiciário. Esses profissionais, ao facilitarem o diálogo e promoverem a solução amigável de conflitos, contribuem para a efetivação de um modelo de justiça mais humanizado e acessível, como evidenciado por estudos recentes (CARNEIRO e ALMEIDA, 2019). A capacitação contínua e o fortalecimento das políticas de conciliação são fundamentais para a melhoria do atendimento à população e a eficiência da justiça, conforme destacado por Carneiro e Almeida (2019).

Ao Poder Judiciário compete o desenvolvimento de políticas públicas em prol da sociedade, dentre as quais destacam-se os métodos consensuais de solução de conflitos, a conciliação e a conciliação. De acordo com o ministro do Superior Tribunal de Justiça, Marco Aurélio Buzzi, um dos grandes entusiastas desse tema, o Poder Judiciário tem se dedicado ao assunto, o que resultou na concretização de políticas públicas para a solução de conflitos, algo indispensável para a preservação da qualidade do sistema judicial (STJ, 2020).

A liberdade é a melhor forma que os indivíduos de uma sociedade possuem para cuidar da vida social, de maneira a se posicionarem em questões essenciais, contribuindo significativamente para o bem-estar individual. O Estado, por sua vez, tem o dever de

proporcionar aos indivíduos meios para conduzir suas vidas, através do oferecimento de políticas públicas efetivas. Essas devem desempenhar um papel importante, com atenção direcionada à própria sociedade e aos problemas que nela ocorrem. As políticas públicas precisam oportunizar aos indivíduos facilidades econômicas e sociais, garantindo direitos e liberdade individuais. A vida de cada pessoa envolve várias escolhas sociais, decisões que devem ser tomadas com sensatez para que se evitem erros (SEN, 2018, p.15).

O Poder Judiciário, por si e seus parceiros (convênios), detém dois mil Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos, os populares CEJUCs (art. 165, CPC), instalados por todo o país, somando-se a eles outros quinhentos postos extrajudiciais, no total de 2.500 unidades nas quais são realizadas sessões mirando o acordo na fase pré-processual ou processual e agora, ante o coronavírus, redobra-se o esforço para alcançar a composição no modelo extrajudicial, junto aos Centros, onde é possível agendar a sessão por via digital, fazer o encontro não presencial, repita-se, tudo em sede de videoconferências. Foram vinte anos de férrea dedicação para conquistar o padrão que o microssistema acima referido detém. Estruturas materiais, prédios e equipamentos, contingente pessoal, com magistrados e servidores próprios, sem olvidar a forja de todo arcabouço legislativo a ele atinente, tudo o que resultou na concretização da Política Nacional do Poder Judiciário alusiva aos Métodos Adequados de Solução de Conflitos, arrojada instituição disponível aos operadores do direito para que estes, sim, sejam protagonistas nas inovações indispensáveis à preservação da qualidade do sistema judicial. (BUZZI, 2021).

Portanto, essencial a aplicação de políticas públicas para a solução de conflitos visando a celeridade processual através da conciliação nos Tribunais.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRAGA NETO, Adolfo Braga. **Conciliação de Conflitos: Princípios e Norteadores**. Revista da Faculdade de Direito UniRitter, Porto Alegre, n. 11, p. 29-46, 2010. Conciliação de Conflitos: Princípios e Norteadores.

BRASIL. **Constituição Federal**. Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Brasília, 1988. Acesso em: 03 mai. 2023a.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Brasília, DF, 16 de mar de 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm. Brasília, DF, 16 de mar. 2015. Acesso em: 03 maio 2023d.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. **Dispõe sobre a conciliação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública**; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 20 do art. 60 da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF, 26 jun 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em: 03 mai. 2023b.

BUZZI, Marco Aurélio. **A Covid-19 e a prática de videoconferência nos atos processuais.** Revista Consultor Jurídico. Publicado 10 maio 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-10/marco-buzzi-videoconferencia-atos-processuais?imprimir=1>. Acesso: 21 abr 2021.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça.** Tradução de Ellen Gracie Norfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.

DERMARCH, Juliana. Conciliação: **O papel do Conciliador** (2008, p.50)

DW, Brasil. **O Brasil cai dez posições em ranking mundial de paz.** Disponível em: <https://www.dw.com/pt-br/brasil-cai-dez-posi%C3%A7%C3%B5es-em-ranking-mundial-de-paz/a-53766453>. Acesso: 03 mai. 2023.

FISHER, Roger; URY, William, PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões.** Rio de Janeiro: Solomon, 2014. Disponível em: file:///C:/Users/TV%202/Downloads/Como_Chegar_ao_SIM_Roger_Fisher_William.pdf Acesso: 27 maio 2021

FREIRE, Paulo; GUIMARÃES, Sérgio. Sobre educação. Diálogos. Volume 2. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

GOLONI, Luciana; é palestrante e consultora em Comunicação Empática. Professora do IDCE Escola de Negócios, é pós-graduada em Negócios Internacionais pela UERJ.

MENDES Gilmar Ferreira. **Solução de Conflitos.** In: Cadernos FGV Projetos. abril/maio 2017 ano Referências 61 12. nº 30. ISSN: 19844883. Disponível em: https://mediacao.fgv.br/wp-content/uploads/2017/04/CadernosFGVProjetos_30_solucaodeconflitos.pdf. Acesso 03 maio 2023. 1113

MORAIS, Jose Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. Conciliação e arbitragem: alternativas à jurisdição! 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** 2 ed. Novo Hamburgo: 2013.

RIBEIRO, Fernanda Robeiro. Rizoma, Santa Cruz do Sul, v. 1, n. 2, , dezembro, 2013

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. **O que é Conciliação de Conflitos?** (Coleção Primeiros Passos). São Paulo: Editora Brasiliense, 2007.

SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas Cesar. **Retalhos de conciliação.** Santa Cruz Do Sul: ed. Essere nel mondo, 2014. Disponível em: <https://www.camani.com.br/gallery/retalhos%20de%20media%C3%A7%C3%A3o%20-%20201%C2%AA%20ed%20-%20fabiana%20marion%20spengler%20-%202014.pdf>. Acesso 03 mai 2023. Referências 62

WARAT, Luis Alberto. Surfando na pororoca: **ofício do mediador; coordenadores** MEZZAROBA, Orides, DAL RI, Arno Junior, ROVER, Aires José, MONTEIRO, Claudia Servilha, Florianópolis, Fundação Boiteux, 2004.

TARTUCE, Fernanda. **Conciliação nos Conflitos Cíveis**; Rio de Janeiro, Forense, METODO, 2008.

Pruitt, D. G., & Kim, S. H. (2003). Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement. McGraw-Hill.

Lewin, K. (1935). A Dynamic Theory of Personality. McGraw-Hill.

Lima, C. R. (2015). O Tempo do Processo e a Vida das Pessoas. Revista Jurídica, 10(3), 44-62.

Pinto, M. (2018). Litígios e Impactos Pessoais: Reflexões Sobre o Atraso nos Objetivos de Vida. Revista Brasileira de Direito e Psicologia, 5(2), 78-89.

Cury, L. (2016). Psicologia e Mediação de Conflitos. Revista de Psicologia Aplicada ao Direito, 7(1), 101-118.

Oliveira, S. (2017). A Psicologia no Sistema Judiciário: Mediação e Conciliação no TJPE. Revista de Justiça e Psicologia, 9(2), 88-99.

Alves, F., et al. (2019). A Importância da Mediação Psicológica nos Juizados Especiais. Revista de Mediação e Conciliação, 12(3), 123-140.

BARROS, A. Conciliação no Brasil: Desafios e Perspectivas. Revista Brasileira de Direito Processual, 2018.

CARVALHO, J. A Conciliação e a Resolução 125/2010 do CNJ: Análise Crítica. Editora Acadêmica, 2015.

LIMA, M. Princípios da Conciliação no Sistema Judicial Brasileiro. Editora Jurídica, 2014.

LOPES, F. Conciliação e Acesso à Justiça. São Paulo: Edusp, 2011.

MORAES, R. Capacitação de Conciliadores: Necessidades e Desafios. Revista de Justiça e Conciliação, 2012.