

Artigo Livre

## Mediação e conciliação de conflitos o diálogo como instrumento de restauração das relações familiares

Mediation and conflict reconciliation: dialogue as an instrument for restoring family relationships

Diana Coeli Paes Moraes<sup>1</sup> , Kátia Marly Leite Mendonça<sup>1</sup> 

<sup>1</sup> Universidade Federal do Pará , Belém, PA, Brasil

### RESUMO

O artigo tem como tema a Conciliação e Mediação de Conflitos: o diálogo como instrumento de restauração das relações de família no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC - Vara de Família - VF - TJ/PA - Belém - 2018 -2019. O objetivo é identificar as diferentes formas de diálogos estabelecidos durante as sessões de conciliação e mediação de conflito no CEJUSC - VF - Belém - TJ/PA. Para cumprir o objetivo será utilizada a pesquisa bibliográfica e documental com a técnica de pesquisa aplicada, também, o estudo de caso. O estudo é desenvolvido basicamente nos seguintes capítulos: conciliação e mediação; mediação familiar e comunicação e diálogo, tem como fonte da questão dialógica o estudioso Buber. A dialógica construída durante uma sessão de conciliação/ mediação, foi motivada pelo fato do diálogo ser considerado como o instrumento efetivo para resolver as questões na concepção de uma cultura da paz social. A avaliação da eficácia na mediação de conflitos com o diálogo Buberiano é perceptível durante as sessões. Mas precisa-se trabalhar a etapa de monitoramento do acordo após a mediação. Dessa forma, fica a incerteza se o diálogo durante a mediação é um instrumento efetivo de restauração das relações de família.

**Palavras-chave:** Conciliação; Mediação; Conflito; Diálogo

### ABSTRACT

The article centers on Conflict Reconciliation and Mediation: dialogue as an instrument for restoring relationships at the Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship - CEJUSC - Family Court - VF - TJ / PA - Belém - 2018 -2019. The objective is to identify the different forms of dialogue established during conciliation and conflict mediation sessions at CEJUSC - VF - Belém - TJ / PA. To fulfill the objective, bibliographic and documentary research, along with applied research techniques, will be employed, including a case study. The study is primarily developed in the following chapters: conciliation and mediation; family mediation and communication and dialogue, drawing on the dialogical insights, the

studious Buber. The dialogue constructed during a conciliation/mediation session was motivated by the fact that dialogue is considered an effective instrument to resolve issues in the conception of a culture of social peace. The assessment of effectiveness in mediating conflicts with the Buberian dialogue is perceptible during the sessions. However, attention needs to be given to the monitoring stage of the agreement after mediation. Thus, the uncertainty remains whether dialogue during mediation is an effective tool for restoring family relationships.

**Keywords:** Conciliation; Mediation; Conflicts; Dialogue

## 1 INTRODUÇÃO

O artigo em questão foi apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso – TCC: *Mediação de conflitos e arbitragem da faculdade Unyleya* (2018-2019). Agora, com algumas interações necessárias realizadas por Prof<sup>a</sup> Mendonça e a Mediadora Moraes. Trabalha-se com o seguinte tema, Mediação e conciliação de conflitos: o diálogo como instrumento de restauração das relações de família no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC - Vara de Família – VF – TJ/PA - Belém –2018 - 2019. O tema, mediação e diálogo, já abordado no artigo publicado pela revista EPOS (Mendonça; Moraes, 2016). *Métodos consensuais de solução de conflitos: a produção dialógica para uma cultura de paz.*

O Brasil vem sofrendo profundas transformações culturais. Entre muitas, as transformações na justiça pública onde a sociedade tem papel empoderado e participativo nos processos. Transformações advindas, principalmente, com a Constituição Federal de 1988 – chamada de Constituição Cidadã estabelecem mecanismos que garantem o cumprimento dos direitos sociais e essenciais. Procedendo até chegar a resolução 125/2010 do CNJ, produto da necessidade de estabelecer políticas públicas judiciais para assegurar direitos à sociedade por meios colaborativos e consensuais. Criando estruturas necessárias a fim de regular e prover a sociedade com outros mecanismos para tratamento dos conflitos existentes. Observado, entre outros, o significativo incremento legislativo.

Os conflitos, em proporções distintas, em todos os tempos fizeram parte da

sociedade, nem sempre bem resolvidos. Hoje, em consequência da mudança cultural trabalha-se com a solução por consenso surgindo outras possibilidades de alternativas de tratamento dos conflitos. Entre essas soluções, através de meios autos compositivos, dá-se destaque, neste trabalho, para a conciliação e mediação que utilizam a comunicação com base no diálogo como instrumento nas sessões colaborativas.

A comunicação desenvolvida durante o processo de conciliação e mediação familiar procura estabelecer entre as partes envolvidas a segurança e a paz social através de diferentes formas de diálogo. O diálogo facilitado pelo conciliador/mediador, de acordo com os fatores relacionais e de interesses envolvidos, tem importante papel na reconciliação e restauração das relações familiares. Entre as diferentes formas de diálogos que se pretende estudar dá-se destaque ao diálogo eminentemente técnico, ou seja, para resolver objetivamente o assunto postulado. Ou o diálogo em que ocorre o crescimento pessoal e, assim, o encontro das partes o qual Buber chamou de relação eu-tu, um diálogo de forma mais plena onde existe o encontro verdadeiro das partes, do olhar nos olhos. Ou o monólogo, quando não existe o diálogo.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Conciliação e mediação de conflitos**

No Brasil, a mediação, a conciliação e arbitragem são métodos alternativos para resolver conflitos. Nesse trabalho serão desenvolvidos estudos sobre a conciliação e mediação de conflitos. São caminhos eficazes para a sociedade atual dirimir os conflitos existentes e construir a pacificação social no mundo. São formas de enfrentamento das hostilidades existentes através da comunicação eficiente na qual uma terceira pessoa, imparcial, facilita o diálogo entre as partes e que pode levar ou não a um acordo. As partes tomam a iniciativa pelos métodos consensuais, o que caracteriza empoderamento e autonomia dá sociedade ao eleger esses métodos. Através dos métodos auto compositivos possibilitados pela Constituição Cidadã a sociedade ganha

mais acesso aos tribunais e a autonomia de optar para decidir como solucionar suas questões conflituosas e resolver por si mesma essas questões.

Conforme artigo sobre Conciliação e Mediação do CNJ/Brasil (s/d., s/p.) destacam-se os conceitos:

A Mediação é uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o problema. Em regra, é utilizada em conflitos multidimensionais, ou complexos. A Mediação é um procedimento estruturado, não tem um prazo definido, e pode terminar ou não em acordo, pois as partes têm autonomia para buscar soluções que compatibilizem seus interesses e necessidades. A Conciliação é um método utilizado em conflitos mais simples, ou restritos, no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa, porém neutra com relação ao conflito e imparcial. É um processo consensual breve, que busca uma efetiva harmonização social e a restauração, dentro dos limites possíveis, da relação social das partes.

O conflito é uma dificuldade de relacionamento entre dois indivíduos ou mais. Nós como seres sociais somos seres diferentes um dos outros em diversos aspectos devido as experiências vividas que nos constituem como pessoa fazendo com que os indivíduos funcionem, muitas vezes, de forma discordante a respeito do mundo que os cerca. Diante de uma situação de conflito exposta as partes conflitantes devem resolver, desde logo, as divergências. Colaborando uma com a outra, no caso, pelo diálogo, pode-se em colaboração resolver as dificuldades com outra pessoa. O intento é haver um acordo entre as pessoas para, enfim, estabilizar a harmonia. Quando não chegam a um acordo entre as partes por haverem interesses divergentes entre as pessoas que não aceitam o que a outra pretende pode-se chamar uma terceira pessoa, no caso um conciliador/mediador, para resolver aquele litígio em busca da paz social e resolução daquele conflito e, enfim, estabilizar por meio do diálogo o litígio instalado.

O nascimento de uma criança constitui um exemplo típico de conflito presente no ciclo vital: há a tendência de permanecer no conforto intrauterino, porém a evolução que se enfrenta o desafio de vir á luz, com todos os desconfortos ou mesmo conforto que isso acarreta. (Sampaio, Neto, 2010, p.24).

O conforto de uma situação necessita, muitas vezes, de mudanças e em consequência pode acarretar um conflito. Dentro do conteúdo de um conflito temos o conteúdo manifesto (exemplo: auxílio alimentação para os filhos). E o conteúdo de interesse (exemplo: pagar alimentos, educação e lazer para os filhos).

Os métodos consensuais de solução de conflitos são auto compositivos. Um momento em que se rompe barreiras, passando-se da cultura de litígio para a cultura de consenso. O diálogo é o benefício para transpor uma cultura de litígio para uma cultura de paz. Com os métodos auto compositivos há a desburocratização do processo tornando-o mais célere. Os métodos auto compositivos são um desafio, que rompem barreiras de uma cultura do litígio para a cultura do consenso. É indubitavelmente benéfico, visto algumas vantagens como a redução de custos e a rapidez do procedimento. Ainda, o acesso facilitado à justiça, um direito que não será dificultado ou suprimido.

Conciliar é aproximar-se da justiça, de modo mais simples e menos burocrático. Romper a cultura do litígio e utilizar os métodos consensuais proporcionará, também, alívio ao Judiciário recebendo menor número de demandas, além de contribuir para a sua constante evolução. (Samairone, 2018, *s/p.*).

Conforme o professor Lima Junior.(2018), a constituição de 1988 franqueou mais acesso à população aos tribunais o que aumentou consideravelmente o número de processos. O poder Judiciário, com certeza, precisava de mais estrutura para atender as demandas reprimidas. Com a demanda vem questões como a dos processos que possuem 10-20 anos no Judiciário. E a sociedade vem pagando o ônus por isso, quanto mais morosa é a justiça mais despesas e injustiças sociais. Chegando-se a conclusão que se pode resolver os processos por meio de acordos, se não por uma sentença. A justiça não se limita a sentença de um juiz, *justiça envolve valor e sentimento*. O CNJ percebe esses entraves e vem trabalhando por uma justiça melhor. Ressalta-se, é importante a consciência cidadã.

O Conselho Nacional de justiça – CNJ é uma instituição pública que visa *melhorar*

*a atuação administrativa e financeira do judiciário. Entre as suas atribuições incentiva a criação de órgãos especiais em mediação e meios alternativos de resolução de conflitos no Judiciário (CNJ, s/d.,s/p.).*

O CNJ vem criando estruturas para o acesso eficaz da sociedade ao judiciário. Como a regularização através da Resolução 125/2010, *que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências* (Brasil/CNJ; 2010, s/p.). Mais recentes, a Lei da Mediação 13.140/2015 e o Novo Código de Processo Civil, Lei 13.105/2015, que tratam de forma relevante as maneiras alternativas de solução de conflitos. *O Incremento legislativo ajuda o homem a criar a consciência incorpora, assim, a lei no seu ato. Acelerando mudanças para se materializar* (Lima Junior, 2018, s/p.).

A conciliação e mediação são meios cooperativos, auto compositivos e consensuais no qual, o conciliador/mediador, conciliam com independência e imparcialidade. Elementos de estímulo ao cidadão para resolver os seus problemas. As partes participam voluntariamente e as sessões são confidenciais. Faz com que as pessoas entendam seus interesses e entrem num acordo satisfatório ou não. Diferente do conciliador o mediador trabalha as relações continuadas, de longa data: de família, entre sócios, comercial, a exemplo. O conciliador, diferentemente do mediador, propõe soluções de como resolver os conflitos. Trabalham com as técnicas para melhorar a qualidade daquela relação, ao nascer a solução pelas partes essa é a solução mais feliz e apropriada para aquele problema. E se possível, restaurar aquela relação, melhor ainda. (Lima Junior, 2018, s/d).

Entre as fases ou etapas da mediação destacam-se:

Quadro 1

Início	Reunião de informações	Esclarecimentos e agenda	Resolução de questões	Encerramento
Recepção	Aberturas das partes	Organização dos debates	Geração das opções com base nos interesses	
Raport	Questões Interesses Sentimentos	Informações adicionais	Movimentação em direção ao consenso	Acordo ou Remarcação ou Impasse
Abertura	Diagnóstico	Elaboração da agenda de negociação	Sessões individuais	

Fonte: Moore (*apud*, Girard, 2018, s/p.)

Já Almeida (2016) destaca como etapas do processo:

1. Pré-mediação: etapa informativa;
2. Declaração ou Discurso de abertura: sinaliza a escolha da conciliação/ mediação pelos mediandos iniciando o processo dialógico, também, regatando as informações já trazidas na pré-mediação e apresentando o passo a passo da mediação;
3. Relato das histórias: narrativa dos mediados, assim como, mapeamento dos conflitos pelos mediadores das intervenções que constituam produtividade;
4. Definição da pauta de trabalho: elencando interesses (manifestos e ocultos), necessidades e valores;
5. Ampliação de alternativas e negociação da pauta: são descritas as alternativas para cada item da pauta, concomitante a uma análise elege-se as opções de interesses e necessidades contemplando satisfação mútua;
6. Elaboração do termo de acordo e assunção de compromisso: redação do termo de acordo, adequando às partes e celebrando com assinatura do acordo;
7. Derivação: o mediador pode encaminhar os mediados para uma outra

natureza de abordagem conforme o histórico da desavença, assim como, para outros serviços complementares;

8. Monitoramento: acompanhamento sistemático com periodicidade definida do acordo.

Serão trabalhadas as etapas apresentadas pelo professor Girard (2018), obviamente, ilustradas e enriquecidas pelas as etapas apresentadas pela professora Almeida (2016).

De acordo com a entrevista do professor Kazuo Watanabe dada ao professor Marcelo Girard (2018) e apresentada durante o curso de Mediação de Conflitos e Arbitragem encerra-se essa unidade do artigo com o recorte e a transcrição de trechos sem a interferência da pesquisadora. O professor Watanabe discorre, que faz parte de um grupo que tem uma visão mais pragmática do assunto, na época de 80 em que o Brasil teve um avanço mais concreto no processo civil.

A Resolução 125/2010 foi um divisor de águas em relação à questão de acesso à justiça. Os órgãos da justiça oferecem um conceito mais abrangente do serviço judiciário ampliando o acesso ao cidadão e reduzindo o tempo dos processos.

A justiça passa a não se limitar a solucionar judicialmente os conflitos, mas deve procurar, na medida do possível, a solução dos conflitos, não somente, por meio de sentenças. Todos têm direito a solução mais adequada às peculiaridades e interesses do seu conflito e o Estado deve isso. Entre essas ampliações do elenco dos serviços judiciários, como exemplo, as vezes uma pessoa humilde tem quer receber um benefício e esse se transforma num um mero problema, pois, como não possui documento não consegue o benefício. O judiciário deve providenciar essa falta. Ainda, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSCs deveriam trabalhar em 3 setores: resolução de conflitos processuais, pré-processuais e solução de problemas dos cidadãos que não sejam exclusivamente conflitos.

É também responsabilidade da população procurar a via mais adequada para resolver um conflito. As vezes a pessoa não tem essa percepção. E o estado deva



organizar um meio para promovê-la. A constatação de que os próprios membros do judiciário não alcançaram a exata extensão dos benefícios da resolução 125/2010 é um grande problema.

A conciliação e mediação judiciais devem ser utilizadas para dar a solução aos conflitos e não resolver a crise do judiciário com as demandas de processos judiciais, a exemplo, e, na medida do possível, resolver esses conflitos na fase pré - judicial.

Houve um trabalho dos técnicos envolvidos com a mediação para fazer uma adaptação da filosofia da resolução 125/2010 aos marcos judiciais como o Novo Código do Processo Civil – NCPC e a Lei da Mediação. Essas duas leis incorporaram, em linhas gerais, os mecanismos que estão na resolução.

Na história do Brasil, a CF/1988 adota uma política pública a qual as demandas em juízo deverão, previamente, está sujeitada a uma solução amigável que busque a reconciliação. Buscando a responsabilidade grande de todos os setores da sociedade, legislativo e judiciário para o seu cumprimento. A justiça é obra coletiva do judiciário e de toda a coletividade. Não adianta o judiciário apresentar esses mecanismos se a própria sociedade não se organiza para aceitar.

O advogado tem fundamental papel nos processos alternativos de solução consensual de conflitos com condições de ganhar um espaço maior. O advogado deve perceber que o cliente fica satisfeito com as soluções consensuais. Pode até receber um pouco menos dos honorários advocatícios, mas o processo corre com mais celeridade. Então, em vez de levar (7) anos para ganhar R\$5.000,000, hoje, pode ganhar R\$3.000,00 em até 1 ano, é simples a lógica. A mudança de mentalidade de um advogado de uma hora para a outra é difícil, principalmente com os advogados da geração anterior. As instituições de ensino diante dessa situação de novas tendências do direito processual civil tem um novo papel na formação dos futuros profissionais.

Sobre a complexidade do conflito tem-se conflitos dos mais simples aos mais complexos. Como complexos dá-se o exemplo das Torres Gêmeas nos Estados Unidos com aproximadamente 3.000 vítimas. Com a quantidade de processos que envolvem o

relacionamento interpessoal o judiciário seria incapaz de resolver sozinho as questões, considerando outros aspectos, citando o psicológico e a assistência individual.

O profissional que trabalha com a área tem que se atualizar, caso contrário, ficará defasado. A atualização e aperfeiçoamento oferecem um melhor entendimento dos mecanismos alternativos consensuais. São novas soluções para problemas mais complexos que a sociedade pede, as formas tradicionais já não atendem mais havendo a necessidade de alternativas mais adequadas. E assim, resolver o estoque de processos, consequência, mas não é atividade principal. O mais importante é resolver conflitos não judicializados. Muito mais a prevenção de conflitos. Por isso no pacto de mediação foi pensado muito mais pela vantagem de prevenir do que que solucionar o já existente.

Acreditar na mediação é acreditar no ser humano. Na sua capacidade de protagonismo. Acreditar na mediação é dizer as pessoas você tem autonomia suficiente par resolver seus conflitos com ajuda da terceira pessoa, o mediador. As próprias partes vão encontrar a solução. Mas com o paternalismo do Estado, o brasileiro prefere uma solução sentencial.

Em síntese, encerra-se a entrevistado professor Watanabe. Uma percepção humanizada do contexto estudado.

## **2.2 Mediação familiar**

Refletiremos especialmente sobre a família, que é a célula fundamental da sociedade humana. Desde o início, o Criador colocou a sua bênção sobre o homem e a mulher, para que fossem fecundos e se multiplicassem sobre a terra; e assim a família torna presente, no mundo, como que o reflexo de Deus, Uno e Trino. (Papa João Paulo II *apud* Papa Francisco, 2014).

Um dos contextos de mediação muito trabalhado é o da família. O assunto Direito civil no que tange a família é o mais recorrente no poder judiciário - 1º grau. É da família que se fala aqui. A escolha é devida acreditar-se que a família é a estrutura de uma sociedade envolvendo uma dinâmica de sentimentos devendo-se buscar a

harmonia social. As relações duradouras existentes numa família devem continuar, pois a família é o núcleo da sociedade.

Entre os assuntos recorrentes na pesquisa do CNJ a Justiça Estadual tem, aproximadamente, 67% do total de processos ingressados no Poder Judiciário. Por assunto, a família é tratada em 3,77%, maior percentual entre os demais assuntos. Reúne grande diversificação de assuntos. Entre os assuntos mais demandados, conforme a Justiça em números – 2017 – Ano Base 2016 – CNJ:

Quadro 2

<b>Assuntos mais demandados</b>	<b>Quantidade/ Participação</b>
1. Direito Tributário – Dívida Ativa	1.103.625 (3,50%)
2. Direito Civil - Obrigações/Espécies de Contratos	1.000.549 (3,18%)
3. Direito Civil–Família/Alimentos	768.224 (2,44%)
4. DireitoTributário–Impostos/IPTU/Imposto Predial-Territorial Urbano	451.617 (1,43%)
5. Direito civil–Família/Casamento	419.068 (1,33%)

Fonte: CNJ, 2017

De acordo com Gonçalves (2018, s/p.), a Organização das Nações Unidas – ONU muito fala sobre a propagação de uma Cultura de Paz, sendo a mediação incentivada mundialmente. A proposta é difundir a cultura de paz no mundo. Numa relação de conflito que já sugere oposição, estão envolvidos sujeitos portadores de complexidades, de relações e interações diferenciadas. Mas o conflito, dentro da proposta cultura de paz promove uma resolução pacífica dos conflitos num entendimento mútuo dos envolvidos numa perspectiva de um cenário construtivo de mudanças.

A história da mediação como demonstra (Gonçalves, 2018): na década de 70 a mediação se consolida nos Estados Unidos estendendo-se a França, Reino Unido e Canadá em meado da década de 80. No Brasil, tem a resolução 125/2010 do CNJ como marco dos métodos auto compositivos. Anterior a essa resolução a mediação

judicial de família eram realizadas em processos isoladas. Com as Leis 13.140/2015 – Lei da mediação e 13.105/2015 - NCPC, a mediação de família somou contornos oficiais. Atualmente em matéria de família existem diversas formas de resolver a disputa familiar. Com a resolução 125/2010 do CNJ foi determinado que os tribunais brasileiros instalassem os CEJUSCs, em alguns tribunais para, inclusive, atender o contexto familiar. Aprovação da lei de mediação e NCPC fizeram que todo país fizesse adaptação judicial e extrajudicial para efetivar as leis.

A mediação estabelece e fortalece relacionamentos de confiança e respeito entre as partes minimizando os prováveis danos ou fortalecendo o relacionamento entre as partes ou encerrando relacionamentos de uma maneira que reduza os custos e os danos psicológicos. Nos casos em que as relações são perpetuadas, como na relação familiar, o ex-casal costuma entrar com três, quatro ações enquanto não resolve essas relações de forma responsável e efetiva: ação de guarda, regulação de visitas, ação de alimentos, execução de alimentos... e muitas dessas relações que não desenvolvem uma comunicação efetiva podem ser intermináveis. A mediação pode quebrar a espiral de conflito que cresce intensivamente, um círculo vicioso de ação e reação onde cada reação torna-se mais severa do que a ação que a precedeu e cria uma nova questão ou ponto de disputa. Se ambos tentam resolver o conflito por meio da mediação eles interrompem a espiral (Girard, 2018, s/p.).

Numa mediação familiar entre os assuntos tratados citam-se as disputas como divórcio, pensões alimentícias, guarda de filhos, herança, divisão de bens, entre outros. Na mediação todos os membros de uma família são considerados, como crianças, adolescentes, avô, avó, padrasto, madrasta e outros.

A família recebe especial atenção da Constituição Federal de 1988, que no seu artigo 266 dispõe que *a família, a base da sociedade, tem especial proteção do Estado. No parágrafo 3º, para efeito de proteção do Estado, é reconhecido a união estável entre o homem e a mulher como entidade familiar devendo a lei facilitar a sua conversão em casamento.*

O homem e a sociedade são frutos de uma cultura que hoje se propaga como uma cultura de multiplicidade onde há a diversidade, tão difundida e muitas vezes banalizadas, nesse contexto surgem vários modelos de família, não só as estabelecidas pela carta magna de 1988, o casamento e a união estável, a família nuclear completa, devido a diversidade existente na sociedade atual é reconhecido que há diferentes tipos de família, anaparental, homoafetiva, mosaico, socio afetivas, díades, paralelas, entre outras. Em todas essas relações quando existe o afeto, é possível se chegar à definição de família. Na sociedade globalizada a sociedade vem passando por profundas modificações. Apesar de, por muito tempo convivermos com um modelo cristão de família, hoje, já se aceita algumas variações. (Paranaguá, 2017).

Para Claude Lévi-Strauss (1980), a família é uma revelação do mundo social, o momento histórico e cultural, com as alteridades e especificidades de cada cultura. A família biológica precisa se desfazer e viver a sociedade na abertura ao outro que é a sociedade posta e antagônica ao meu núcleo *consanguíneo* onde haverá a permuta provocada pela comunicação. *Na humanidade uma família não poderia existir sem existir a sociedade, isto é, uma pluralidade de famílias dispostas a reconhecer que existem outros laços para além dos consanguíneos.*

O conceito de família é o conceito da *família burguesa*, pai, mãe e filhos onde existem as três relações básicas classicamente reconhecidas (pai e mãe; pais e filhos; entre irmãos). Como desafio de ruptura da contemporaneidade (Grandesso,s/d., p.44):

C, vai a juízo requerer a guarda do filho da falecida, a quem sempre criou, juntamente com a mãe biológica, como se seu próprio filho fosse, e tem que disputá-lo com um avô materno, antes sempre ausente, mas que tem seu vínculo com a criança protegido, privilegiado pela letra fria da lei, precisando a requerente, por isso, contar com a sensibilidade e o bom senso do magistrado, na hora de interpretar e aplicar aquela norma. O conceito contemporâneo de família e o Direito de crianças e adolescentes à convivência familiar.

Como se observa hoje, a família resulta de relacionamentos e não de um padrão biológico. E o mediador tem a difícil tarefa de facilitar a organização e estabelecer

a harmonia entre as partes. O que acontece quando duas ou mais pessoas de um núcleo familiar divergem por qualquer motivo e um ou outro sentem-se ameaçados diante de uma situação mal resolvida. O mediador pode ajudar a racionalizar essas questões por meio do diálogo.

As questões que envolvem violência doméstica ou abuso, principalmente quando envolve mulheres e impacta em crianças é indicada a ação da mediação para estabelecer os vínculos. Mas para o CNJ alguns casos domésticos não são mediáveis, como a violência física, abuso sexual de menores, dependência química e doença mental passível de interdição. Para tanto é importante verificar quais casos são apropriados para a mediação. A violência e abuso doméstico ocorrem em todos os níveis da sociedade.

Mediadores e serviços de mediação tem o dever ético de assegurar que a mediação ocorra em ambiente seguro e que o processo prossiga somente se ambas as partes tiverem a capacidade de participar da mediação de forma segura, autônoma e livre de quaisquer intimidações. As partes devem ser capazes de alcançar resultados satisfatórios voluntariamente e com consentimento informado. Se essas condições não puderem ser satisfeitas, a mediação deve ser encerrada de maneira segura e apropriada. (Slaikeu, 2004, p.263).

Hoje, tem-se que lidar com a sociedade como um todo que presencia a unidade mínima familiar, a conjugal, numa evolução histórica onde traz diferentes variações familiares. Tem-se o foco na perspectiva social global, que se comunica mais do que nunca, formando alianças e, assim, um sistema de comunicação que estabelece variadas relações saindo do lugar comum trazendo outras percepções sobre família e entre os demais assuntos.

## **2.3 Comunicação e diálogo**

### **2.3.1 Conceitos importantes**

O mediador deve ser imparcial, neutro, objetivo e flexível. Entre as várias e outras

habilidades importantes do mediador estão em serem diagnosticadores habilidosos, estabelecer um clima no qual a solução criativa de problemas e a negociação podem ocorrer. Influenciar as partes a estarem abertas a mudar suas perspectivas incentivando a questionar suas próprias posturas e se preciso dando feedback e avaliações que possam ser recebidas de forma construtivas entre as partes. (Unyleya, 2018).

Mais, principalmente, aqui é trabalhada a competência da comunicação. Dentro da comunicação estão as habilidades para explicar, perguntar, ouvir e facilitar a comunicação das outras pessoas. Significa está apto a fazer com que os participantes se sintam ouvidos e tratados com dignidade. Não importa o estilo ou contexto no qual a mediação é realizada. A comunicação efetiva é a base para uma verdadeira prática. (Stulberg B.;Love, 2013, *apud*, Gonçalves, 2018).

A comunicação é a essência da mediação familiar. Comunicação e linguagem são indissociáveis, uma não pode existir sem a outra. Despertam sentimentos, evocam imagens, esclarecem, acalmam. A mediação decorre da comunicação, geralmente carregada de emoção. O mediador deve ser bom ouvinte e comunicador. O mediador deve ouvir para compreender. O ouvir deve conter sensibilidade criativa. Enquanto as partes por suas falas tentam ganhar a simpatia do mediador. O mediador escuta o que foi dito e não dito criando uma comunicação mais estruturada entre as partes.

O mediador deve estar tecnicamente preparado e sensibilizado para mediar. Algumas técnicas precisam ser constantemente observadas. Escutando as mensagens e resumindo-as, (re) enquadrando-as, (re) contextualizando para que as partes consigam ouvir a perspectiva do outro e caminhar de forma mais construtiva com uma visão mais prospectiva. Quando o mediador faz esse exercício demonstra que as partes foram ouvidas. O mediador precisa desenvolver e aprimorar a sua habilidade de comunicação conhecendo a escuta ativa, a comunicação não-verbal e saber utilizar o silêncio. O silêncio é uma forma de comunicação e o mediador não deve preencher apressadamente. Pode significar tristeza, compreensão, entre outras. Perceber que as partes argumentam sem ouvir é uma forma de comunicação para extravasar a

energia. O medidor deve captar suas energias e canalizar da melhor forma possível. Deve saber que as histórias são subjetivas permeadas de valores. Cada um tem uma imagem a oferecer as vezes ficam confrontados com a imagem do outro. Ele deve desenvolver as várias habilidades com competência.

A mediação e conciliação de conflitos através da comunicação dialogada entre as partes envolvidas efetiva o processo construção de uma sociedade sem violência transformando os conflitos em consensos. O diálogo, também, produz efeitos positivos nas pessoas que se manifestam de um mal sofrido, pois através da mediação elas entendem a origem do conflito sem a necessidade de um processo desgastante para resolvê-lo. (Mendonça; Moraes; 2018).

Uma situação de conflito pode definir a violência. Os métodos consensuais de solução de conflitos que utilizam como base o diálogo oferecem à sociedade a possibilidade de viver sem violência. É necessário dialogar para evitar a violência. O mal é sinônimo de violência. A violência possui diferentes formas, a saber algumas delas: adversidade de natureza, enfermidades, crimes, aflição produzida pela morte, sentimento de indignidade, o sofrimento faz do homem vítima (Ricoeur, 1986)

O diálogo é a base da comunicação estabelecida entre as partes de uma conciliação e mediação para chegar a uma solução satisfatória, mesmo que não cheguem a um acordo efetivo. A relevância da hermenêutica deve ser observada na sua reflexão e interpretação da pluralidade para a compreensão do comunicado. Existem diferentes formas de diálogo entre os quais pode-se caracteriza-los no estudo dos Relatórios de Mediação. Para Buber (1982), para o qual o homem é um ser dialogal, assim, define os diálogos: técnico, pode-se dizer, que chamou de relação Eu-Isso. Um diálogo impessoal centrado no objetivo. Ou o diálogo autêntico, em que ocorre o crescimento pessoal e, assim, o encontro das partes o qual chamou de relação Eu-Tu, um diálogo de forma mais plena onde existe o encontro verdadeiro das partes, do olhar nos olhos. Também, fala de cooperação mútua. Onde há uma comunhão entre Eu-Tu o que se realiza na totalidade do ser, de aceitação do outro



que é meu próximo, que em reciprocidade existe uma abertura para o outro, que é o meu próximo constituindo-se numa relação Eu-Tu num diálogo genuíno. Por fim, o monólogo em que cada um fala para si.

Conheço três espécies de diálogos: o autêntico, não importa se falado ou silencioso, onde cada um dos participantes tem de fato o outro ou os outros na sua presença ou no seu modo de ser e a eles se volta com a intenção de estabelecer entre si próprio uma reciprocidade viva; o diálogo técnico, que é movido unicamente pela necessidade de um entendimento objetivo; o monólogo disfarçado de diálogo, onde dois ou mais homens reunidos num local falam cada um consigo mesmo. Por caminhos tortuosos estranhamente entrelaçados e creem ter escapado, contudo, ao tormento de ter que contar apenas com os seus próprios recursos (Buber, 1982, p. 54).

Para Freire (1982), o diálogo acontece quando as partes chegam a uma solução construída entre si. Não acontece no individualismo. Daí entender-se que esse diálogo deva acontecer numa relação horizontal colaborativa, pois é impossível haver diálogo entre opressores e oprimidos. É preciso haver o encontro e o direito da palavra.

### 2.3.2 O estudo de caso

A avaliação dos Relatórios de Mediação será após a sistematização dos dados de interesse do estudo. Quanto ao diálogo facilitado será considerado, somente, o diálogo entre as partes.

O estudo de caso 1 inicia sem diálogo. As pessoas envolvidas era o casal e uma menor. O assunto, pensão alimentícia. Ali acontecia um monólogo, pois não havia interação entre o casal. Sim, casal. Não estavam separados, viviam sob o mesmo teto e constituíam uma família. Mas não dialogavam. Inicia-se a mediação com o monólogo vindo da esposa. O interesse era tentar um acordo entre o casal, a esposa queria que o esposo colaborasse com 30% do salário mínimo nas despesas da casa, mesmo desempregado, pois ele fazia “bicos” e ela era “autônoma”. Ele de cabeça baixa aceita de imediato. Mas não dialogam. A parte requerente declara a sua verdadeira necessidade “eu amo esse homem e ele não conversa comigo. Dormimos na mesma

cama e ele não me olha”. Caracterização da violência, negar-se ao diálogo. Negar-se o olhar nos olhos. O que a requerente tinha como necessidade no processo dialogar com o seu parceiro. Enfim, o parceiro repentinamente e espontaneamente vira-se para a parceira, olha para ela e declara, “vou mudar”. Não queria a separação e iria procurar dialogar. Houve o diálogo autêntico na fase de encerramento. De forma tão espontânea e inesperada que os olhos dela encheram-se de lágrimas. O centro da questão aconteceu dentro da Escalada do Conflito como um diálogo construtivo.

O estudo de caso 2 inicia sem diálogo. O assunto: pensão alimentícia. Pessoas envolvidas: genitora, avós paternos e menor. O menor é fruto de uma relação sem compromisso entre os pais. O genitor está preso por assassinato de um primo. Os pais do genitor, já idosos, são chamados para a mediação devido à pensão alimentícia ser transmitidas aos avós quando o genitor, no caso, não tem condições de satisfazê-la. O avô senta-se paralelo à genitora. Já a mãe do genitor senta-se quase virada de costas para a genitora. Os avós não conhecem a genitora e nem o neto. O avô, na fase de esclarecimentos e agenda, vira-se de frente para a genitora e olhando-a diretamente diz “gostaria de conhecer o meu neto”. Ali, naquele instante do esclarecimento e elaboração de agenda, foi caracterizado o diálogo buberiano autêntico. Ela sorri e ambos trocam o número de telefone. Já a avó diz “ele não é o meu neto”. O pai havia registrado o menor em seu nome. O avô aceita negociar a pensão. A avó continua relutante. Sempre virada de lado quase dando às costas, como se não quisesse olhar para a genitora. Pelo diálogo técnico mediado decidem o valor da pensão. Os avós são separados, já não formam mais um casal. Então fixa-se 15% do salário mínimo para o avô e 10% do salário mínimo de pensão para a avó. Eles concordam. Houve baixa cooperação pela parte da avó, quanto ao avô e a genitora houve cooperação para decidirem a questão.

Os estudos de casos falam sobre o diálogo ou não diálogo e intersubjetividades. O que torna mais difícil do que trabalhar com dados objetivos. Observa-se que nos dois casos o início da sessão não existe diálogo. O diálogo desenvolve-se durante as sessões. Mas acontece do diálogo não se desenvolver como foi no estudo de caso 2

com a avó que o negou. O diálogo técnico, também, pode não se desenvolver. Nos dois casos prevaleceu o monólogo, o negar-se ao diálogo. Mas em determinadas oportunidades desenrola-se o diálogo técnico, no estudo de caso 2. Nos dois casos destaca-se o diálogo autêntico, a comunhão entre duas pessoas como no estudo de caso 1, do esposo com a esposa no “vou mudar” e o estudo de caso 2, entre o avô e a mãe no “quero conhecer meu neto”. Segundos que se estabelece o diálogo autêntico. A avaliação da eficácia na mediação de acordo com os diálogos buberiano é perceptível durante as sessões. Mas precisa-se trabalhar a etapa de monitoramento do acordo após a mediação. Para alguns estudiosos a mediação acaba na sala da mediação. Dessa forma ficamos sem a certeza se o diálogo é um instrumento de restauração das relações de família permanente.

### **3 MÉTODO DE PESQUISA**

Nesse trabalho serão desenvolvidos estudos sobre a conciliação e mediação de conflitos na Vara de Família – TJ-PA. Estuda-se que através do diálogo entre as partes numa audiência para solução de conflitos através dos métodos consensuais pode-se chegar ou não a um acordo. Dirimir os conflitos existentes pode-se construir a pacificação social no mundo. O objetivo é identificar as diferentes formas de diálogos estabelecidos durante as sessões de conciliação e mediação de conflito, com foco autêntico diálogo buberiano. Para cumprir o objetivo será utilizada a pesquisa bibliográfica e documental, para estudo e fundamentação no assunto. Além da utilização da técnica de pesquisa aplicada, o estudo de dois casos destacados das audiências de mediação da Vara de Família. Com foco nos eventos de soluções de conflitos, conciliação e mediação, é oferecido contribuição ao aprofundamento do assunto.

### **4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

No estudo identificam-se que diferentes formas de diálogos são estabelecidos

durante as sessões de conciliação e mediação de conflitos nas Varas de Família. O diálogo técnico e o diálogo autêntico, conforme a classificação de Buber. O diálogo técnico ocorre pela necessidade de um entendimento objetivo. O autêntico diálogo buberiano, dá-se em questão de segundos, no estudo, onde existe a comunhão entre duas partes envolvidas em cada um dos casos. Então, com o diálogo pode estabelecer acordos. Já quando existe o monólogo, em que cada um fala para si, de acordo com Freire, o diálogo não acontece, existindo a impossibilidade de acordos é um individualismo. O fundamental do diálogo autêntico é que ele restabelecer os laços, a cumplicidade de uma relação. Também, a etapa de monitoramento do acordo após a mediação não tem sido trabalhada após os eventos de conciliação e mediação, o que torna difícil certificar a efetividade de um acordo estabelecido e se àquele diálogo é um instrumento de restauração das relações familiares.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Tendo em vista o objetivo delimitado na realização dessa pesquisa, a saber, identificar as diferentes formas de diálogos estabelecidos durante as sessões de conciliação e mediação de conflitos no CEJUSC – VF – Belém – TJ/PA a considerar a sua eficácia para restaurar a relação entre as partes nas diferentes fases da mediação, concorda-se que dentro de um processo de mediação o diálogo estabelecido é um caminho para restaurar as relações familiares quando bem trabalhado por um mediador competente. A voluntariedade das pessoas envolvidas de participar de uma conciliação ou mediação é necessária, também. A autonomia leva as próprias partes a construírem a solução assumindo compromissos. As diferentes experiências vividas pelos indivíduos envolvidos os torna sujeitos diferentes o que causa relações conflituosas, mas que podem ser restabelecidas. Estabilizar uma relação pela ação dialógica é o mínimo, daí ao caminho do acordo e a confiança para restaurar de maneira definitiva uma relação entre as pessoas que de alguma forma tem uma relação continuada como a familiar.

A família é um dos contextos da conciliação/mediação muito trabalhado. É a célula fundamental da sociedade. A estrutura que envolve uma dinâmica de sentimentos devendo-se buscar a harmonia social. Hoje, a perspectiva social global traz outras percepções sobre família e a cultura. O mediador habilidoso pode ajudar a racionalizar as questões divergentes de por meio do diálogo. A comunicação é a essência da mediação familiar. O mediador deve ser bom ouvinte e comunicador. O ouvir leva a compreensão.

A mediação e conciliação de conflitos através da comunicação dialogada transformam os conflitos em consensos. É a possibilidade de viver sem violência. Existem diferentes formas de diálogo, o trabalho em questão estabelece, identificados por Buber, os diálogos: técnico, autêntico, por fim, o monólogo em que cada um fala para si. Para Freire o diálogo não acontece no individualismo.

Os diálogos identificados nos dois estudos de caso não seguem padrões de comportamento porque envolve aspectos relacionados a subjetividade do indivíduo. Um processo singular de cada sujeito envolvido o que é mais complexo de analisar como objeto de estudo. O comportamento dialogal em cada fase da mediação é diferenciado em cada sessão de mediação. Não significa que não se restabeleça os laços familiares.

Nos dois casos, inicialmente, não existe nenhum tipo de diálogo. Observa-se o estabelecimento do monólogo. No caso 1, a esposa fala, somente ela. No caso, 2, idem, a mãe fala somente ela. Ao iniciar as sessões, de alguma forma, acontece o diálogo técnico se estabelecendo na fase de resolução das questões. Já o autêntico diálogo buberiano dá-se em questão de segundos, onde existe a comunhão entre os envolvidos como, no estudo de caso 1, na fase do encerramento, o esposo ao voltar-se para a esposa, olhar face a face e dizer-lhe "vou mudar"; no estudo de caso 2, a comunhão entre duas pessoas, entre o avô e a mãe, acontece na fase de esclarecimentos e agenda, quando o avô volta-se para a mãe e lhe diz, com uma troca de sorriso e olhar mútuo, "quero conhecer meu neto". Segundos em que se estabelece

o diálogo autêntico.

Através do diálogo técnico se efetivaram os acordos pretendentes. Nesse não existe o olhar nos olhos, a cumplicidade autêntica, mas, na maioria, atende ao objetivo daquela mediação. Observa a eficácia dialógica, dentro dos diferentes momentos de uma conciliação/mediação através dos diálogos técnicos e autênticos. O diálogo técnico para resolver questões de ordem prática. O diálogo autêntico indica grande probabilidade de recuperação dos laços.

Percebe-se outros pontos de fundamental importância nas mediações, apesar de não serem o objeto de estudo: o trabalho paciente, perspicaz e competente do conciliador/mediador; a importância da leitura, interpretação e compreensão de todos os elementos envolvidos na comunicação estabelecida chamando à atenção da linguagem não-verbal muitas vezes esquecida pelo conciliador/mediador para a melhor condução do processo; a humanização relacionada a responsabilidade nas atitudes de atenção ao acolher bem as partes envolvidas no processo com respeito as particularidades, o sofrimento de cada um, pelo sistema que cuida de todo o processo de conciliação/mediação.

Conforme estudos, a conciliação e mediação como métodos alternativos para resolver conflitos são caminhos eficazes para dirimir ou até mesmo resolver os conflitos existentes e construir a pacificação social no mundo. O conflito é uma dificuldade de relacionamento entre dois indivíduos ou mais. Nós como seres sociais somos seres diferentes um dos outros em diversos aspectos devido as experiências vividas que nos constituem como pessoa fazendo com que os indivíduos funcionem, muitas vezes, de forma discordante a respeito do mundo que os cerca.

O diálogo que se estabelece é benéfico para transpor de uma cultura de litígio para uma cultura de paz. Considera-se de fundamental importância o trabalho da conciliação e mediação com o contexto familiar, além de ser o mais recorrente no Judiciário, é a sustentação de uma sociedade e deve receber especial atenção. As habilidades com a comunicação dialogal é base para uma verdadeira prática

consensual. Transforma a sociedade e forma cidadãos.

A avaliação da eficácia de um processo de conciliação/mediação através dos diferentes diálogos caracterizados é perceptível durante as sessões de mediação. O seu papel de deliberar acordos certamente é efetivo. Quando, de alguma forma, numa sessão de mediação é estabelecido o diálogo autêntico a probabilidade é maior para a restauração dos laços familiares. Mas é preciso, também, trabalhar a etapa de monitoramento dos acordos pós mediação para ter a certeza da eficácia do diálogo como instrumento de restauração das relações de família definitivas.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, T. **Caixa de Ferramentas em Mediação**: aportes práticos e teóricos. São Paulo Dash Editora, 2016.

BRASIL. **Conciliação e Mediação**. CNJ – Conselho Nacional de justiça, 2018. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-aco-es/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao>. Acesso em: out. 2018.

BRASIL. Constituição Federal do Brasil. Distrito Federal: Planalto, 1988.

BRASIL. Justiça em números. Ano base 2016. Distrito Federal: CNJ, 2017. Disponível em: [http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/9d7\\_f990a5ea5e55f6d32e64c96f0645d.pdf](http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/9d7_f990a5ea5e55f6d32e64c96f0645d.pdf). Acesso em: out. 2018.

BRASIL. Lei 13.105/2015. Código de processo Civil. Distrito Federal: Planalto, 2015. Distrito Federal: Planalto, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm). Acesso em: 2018.

BRASIL. Lei 13.140/2015. Distrito Federal: Planalto, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em: 2018.

BRASIL. Politize! O que faz o CNJ. Brasília, CNJ, s/d. Disponível em: <https://www.politize.com.br/cnj-o-que-faz/>. Acesso em: nov. 2018.

BRASIL. Resolução 125/2010. Distrito Federal:CNJ, 2018. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acesso: 2016.

BUBER, M. **Do diálogo e do dialógico**. São Paulo: Ed. Perspectiva, 1982.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1982.

GIRARD, M. Curso de especialização de Mediação de Conflitos e Arbitragem. Fase de Início da Mediação. Fase de Reunião de Informação. Esclarecimento da Controvérsia e Estabelecimento da Agenda. Distrito Federal: UNYLEYA, 2018b.

GIRARD, M. Curso de especialização de Mediação de Conflitos e Arbitragem. **I - Análise e compreensão do conflito.** Teoria do Conflito. Distrito Federal: UNYLEYA, 2018a.

GIRARD, M. Curso de especialização de Mediação de Conflitos e Arbitragem. **IV - O Contexto da Resolução Adequada de Disputas.** Entrevista com professor Kazuo Watanab. Distrito Federal: UNYLEYA, 2018c.

GONÇALVES, A. V. S. Curso de especialização de Mediação de Conflitos e Arbitragem. **IV. Principais Características e Qualidades Pessoais De Um Mediador.** Distrito Federal: UNYLEYA, 2018b.

GONÇALVES, A. V. S. Curso de especialização de Mediação de Conflitos e Arbitragem. **VII Contextos da Mediação de Conflito.** Família. Distrito Federal: UNYLEYA, 2018a.

GRANDESSO, M. **O conceito contemporâneo de família e o Direito de crianças e adolescentes à convivência familiar.** Certificação Digital 09122467/CA. Rio de Janeiro: PUC, s/d. Disponível em: [https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/19471/19471\\_4.PDF](https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/19471/19471_4.PDF). Acesso em: nov. 2018.

LIMAJUNIOR., A. Curso de especialização de Mediação de Conflitos e Arbitragem. **IV O contexto de resolução adequada de disputas.** Distrito Federal: UNYLEYA, 2018

LÉVI-STRAUSS, C. **A família:** origem e evolução. Porto Alegre, Editorial Villa Martha, 1980

MENDONÇA, K. MORAES, D. Métodos Consensuais de Solução de Conflitos: A Produção Dialógica Para Uma Cultura De Paz. **Revista EPOS (Eletrônica)** v.7, n. 2, jul-dez de 2016; RJ: Epos, 2018. In: ISSN 2- 700X; p. 73-84. RJ: 2018. In: [cc/?p=1784](https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/19471/19471_4.PDF). Acesso em: Set. 2018.

PARANAGUÁ, I. **Cartilha das famílias.** 2017. Piauí: IBDFAM, 2017. Disponível em: [https://www.2.mppa.mp.br/sistemas/gcsubsites/upload/25/cartilha\\_familias\\_ibdfam\\_pi.pdf](https://www.2.mppa.mp.br/sistemas/gcsubsites/upload/25/cartilha_familias_ibdfam_pi.pdf). Acesso em: out. 2018.

RICOEUR, P. **O mal.** Campinas: Papiru editora, 1988.

SAMAIRONE, P. **Mudando paradigmas:** da cultura do litígio à cultura do consenso. São Paulo: Migalhas, 2018. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI274104,51045-Mudando+paradigmas+da+cultura+do+litigio+a+cultura+do+consenso>. Acesso em: 2018.

SLAIKEU, K. A. **No final das contas:** um manual prático para mediação de conflitos. Brasília: Brasília Jurídica, 2004.

## Contribuição dos autores



## 1 – Diana Coeli Paes Moraes

Mestra em Psicologia Social pela Universidade Federal do Pará

<https://orcid.org/0000-0003-2633-0895> • [moraesdiana@hotmail.com](mailto:moraesdiana@hotmail.com)

Contribuição: Conceituação – Investigação – Metodologia – Redação – rascunho original – Redação – revisão e edição.

## 2 – Kátia Marly Leite Mendonça

Pós-doutorado em Ética pela Universidade Pontfícia Comillas

<https://orcid.org/0000-0002-0547-8500> • [guadalupelourdes@hotmail.com](mailto:guadalupelourdes@hotmail.com)

Contribuição: Conceituação – Investigação – Metodologia – Redação – rascunho original – Redação – revisão e edição.

## Como citar este artigo

MORAES, Diana Coeli Paes; MENDONÇA, Kátia Marly Leite. Mediação e conciliação de conflitos o diálogo como instrumento de restauração das relações familiares. **Revista Sociais e Humanas**, Santa Maria, v. 37, e41039, 20234. DOI: 10.5902/2317175841039. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/2317175841039>.