

CARTILHA

# BOAS PRÁTICAS PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS



OAB Concilia



Comissão Especial de Mediação,  
Conciliação e Arbitragem

CARTILHA

# BOAS PRÁTICAS PARA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:



ADHARA CAMILO

PRESIDENTE DA COMISSÃO ESPECIAL DE  
MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DA OAB-CE



VLÁDIA DE MOURA LENDENGUE DEDÊ

1ª VICE-PRESIDENTE DA COMISSÃO ESPECIAL  
DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DA OAB-CE



GABRIELA VASCONCELOS LIMA

2ª VICE-PRESIDENTE DA COMISSÃO ESPECIAL  
DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DA OAB-CE

Parceria:



TRIBUNAL  
DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ



## **INTRODUÇÃO**

### **Prezados(as) Colegas Advogados(as)**

É com grande satisfação que apresentamos a “Cartilha de Boas Práticas para Mediação de Conflitos” uma iniciativa da Comissão Especial de Mediação e Conciliação da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Ceará (OAB/CE) em parceria com o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará por meio do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e do Centro Judiciário de Solução de Conflitos da Comarca de Fortaleza-Ce. Esta cartilha tem como objetivo principal auxiliar todos os envolvidos no procedimento da mediação de conflitos a tornarem o momento de diálogo o mais produtivo possível buscando a solução consensual das demandas.

A Comissão Especial de Mediação e Conciliação da OAB/CE em conjunto com o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará tem trabalhado para promover a difusão e capacitação de todos os envolvidos na prática da mediação. No entanto reconhecemos que ainda existem muitas dúvidas que demandam um material conciso e objetivo capaz de reunir respostas para as principais questões relacionadas à Mediação de Conflitos.

A mediação como método consensual de resolução de disputas tem se mostrado eficaz na redução de litígios e na promoção de soluções mais satisfatórias para as partes. No entanto para que esse processo seja bem-sucedido é fundamental que os profissionais envolvidos estejam preparados e atuem de acordo com as melhores práticas.

Esta cartilha foi elaborada com o intuito de oferecer orientações claras e práticas aos interessados na mediação de conflitos sejam eles advogados(as) mediadores(as) partes em litígio ou qualquer membro da sociedade que deseje compreender melhor esse método de resolução de disputas. Nossa missão é contribuir para a construção de um ambiente mais pacífico e harmonioso onde o diálogo e o entendimento prevaleçam sobre o litígio contencioso.

Ao longo deste material abordaremos alguns conceitos e diferenças dos meios adequados de solução de conflitos do procedimento e da postura esperada dos profissionais e partes. Estamos confiantes de que esta cartilha será uma valiosa ferramenta para todos os que buscam uma abordagem mais construtiva e colaborativa na resolução de conflitos.

Agradecemos o empenho e a colaboração de todos os envolvidos na criação desta cartilha e esperamos que ela seja um recurso útil para todos os interessados em promover a paz e a justiça por meio da mediação de conflitos.

Cordialmente,

**Diretoria da Comissão Especial de Mediação e Conciliação da OAB-CE**

# 01

## O QUE É A **MEDIAÇÃO** DE CONFLITOS?

A mediação de conflitos é um método consensual de resolução de disputas que tem como objetivo primordial estimular a busca por soluções dialogadas e acordadas entre as partes envolvidas.

É um processo voluntário e estruturado, conduzido por um mediador imparcial e capacitado, cujo papel é facilitar a comunicação e a negociação entre as partes, auxiliando-as a encontrar uma solução satisfatória para ambas.

A característica fundamental da mediação de conflitos é a sua natureza consensual.

Diferentemente de outros métodos de resolução de disputas, como o litígio judicial, onde uma decisão é imposta pelo sistema legal, na mediação, as partes têm a oportunidade de participar ativamente na construção da solução. Isso significa que as decisões tomadas no processo de mediação são resultado do consenso das partes, o que geralmente leva a acordos mais duradouros e satisfatórios.

# QUAIS AS DIFERENÇAS ENTRE **MEDIAÇÃO** **E CONCILIAÇÃO** DE CONFLITOS?

# 02

Embora a mediação e a conciliação sejam ambos métodos consensuais de resolução de conflitos, eles diferem em sua abordagem e no papel do terceiro facilitador. Aqui estão as principais diferenças entre os dois:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Na mediação, as partes envolvidas buscam uma solução consensual com a ajuda de um mediador imparcial.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Na conciliação, o conciliador desempenha um papel mais ativo na proposição de soluções e recomendações para as partes.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• O mediador facilita o diálogo, mas não oferece soluções ou faz recomendações.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O conciliador atua como intermediário neutro e pode sugerir acordos com base em sua análise das posições das partes.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• O foco da mediação está na comunicação aberta e na exploração conjunta de opções para resolução do conflito.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O foco da conciliação está em encontrar soluções práticas e rápidas para o conflito, muitas vezes com base em princípios legais ou normas estabelecidas.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• As decisões são tomadas pelas próprias partes, e o mediador não tem poder de decisão.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O conciliador pode, em alguns casos, apresentar um acordo formal que as partes podem aceitar ou rejeitar.</li></ul>

# 03

## QUAIS AS DIFERENÇAS ENTRE **MEDIAÇÃO** **JUDICIAL E** **EXTRAJUDICIAL?**

A mediação judicial geralmente é determinada pelo juiz responsável pelo caso. Em muitos sistemas legais, os tribunais incentivam ou até mesmo exigem sessões de mediação como uma tentativa de resolver disputas antes de prosseguir para um julgamento.

- A mediação extrajudicial é a escolha quando as partes buscam uma solução antes de iniciar um processo judicial ou quando desejam resolver disputas de forma independente e confidencial.

# QUAIS CONFLITOS SÃO **ADEQUADOS** À MEDIAÇÃO?

# 04

A mediação é um meio altamente eficaz para solucionar uma ampla variedade de conflitos, principalmente aqueles que envolvem relações continuadas e laços afetivos. Seu principal objetivo é promover o diálogo construtivo e a busca por soluções consensuais. Abaixo, destacamos alguns dos casos mais adequados para a mediação:

**Disputas Familiares**, tais como: Divórcio e Guarda de Filhos, Heranças e Sucessões, Conflitos diversos entre Membros da Família.  
**Conflitos Empresariais**: Conflitos Societários e disputas contratuais.  
**Conflitos Comunitários**: Questões de Vizinhança e disputas em Associações e Condomínios

A mediação também pode ser adequada para solucionar outros conflitos, como em escolas e comunidades educativas ou conflitos em ambientes de trabalho. Em resumo, a mediação é particularmente adequada para resolver conflitos em que as partes têm relações continuadas ou laços afetivos. Seu objetivo é criar um espaço seguro para o diálogo construtivo, permitindo que as partes encontrem soluções consensuais que atendam aos seus interesses e necessidades. É uma ferramenta valiosa para promover a paz, a justiça e a manutenção de relacionamentos, ao mesmo tempo em que evita litígios contenciosos e dispendiosos.

# 05

## É OBRIGATÓRIA A ASSESSORIA DE UM **ADVOGADO** OU DEFENSOR PÚBLICO?

A necessidade de um advogado em procedimentos de mediação judiciais pode ser influenciada pela ordem do tribunal e pelas leis locais. Em muitos casos, o tribunal pode recomendar ou até mesmo exigir a assistência legal para garantir que os direitos das partes sejam protegidos durante a mediação judicial. Isso é particularmente comum em disputas complexas, envolvendo questões legais substanciais ou implicações financeiras significativas. Se uma das partes não está representada por um advogado e a outra parte está, o tribunal pode garantir que a parte não representada tenha acesso à assistência jurídica.

No entanto, a decisão de envolver um advogado em um procedimento de mediação judicial deve ser baseada nas circunstâncias específicas do caso e nas recomendações do tribunal, se houver. Em 2023, em sede de ADIn 6.324, o Supremo Tribunal Federal decidiu pela dispensabilidade de advogado em sessão de mediação judicial. O Conselho Federal da OAB está recorrendo dessa decisão, por entender que a presença do advogado é fundamental para garantir a eficiência da sessão de mediação e/ou conciliação.



# QUAIS AS VANTAGENS DE **SOLUCIONAR** UM CONFLITO PELA MEDIÇÃO?

06

A mediação é uma abordagem eficaz e colaborativa para a resolução de conflitos, que oferece diversas vantagens para as partes envolvidas. Nesta seção, destacaremos as principais vantagens que tornam a mediação uma escolha atraente na busca por soluções consensuais.

- 1. Controle das Partes*
- 2. Preservação de Relacionamentos*
- 3. Economia de Tempo e Recursos*
- 4. Confidencialidade*
- 5. Soluções Criativas*
- 6. Eficiência na Resolução de Conflitos*
- 7. Menos Estresse e Conflito Emocional*

Ao optar pela mediação, as partes podem desfrutar de um processo mais autônomo e colaborativo, mantendo relacionamentos, economizando tempo e recursos, garantindo confidencialidade, explorando soluções personalizadas e reduzindo o estresse emocional.

Essas vantagens tornam a mediação uma ferramenta poderosa para alcançar acordos satisfatórios e duradouros em situações de conflito.

# 07

## O QUE CONSIDERAR ANTES DE **INDICAR E/OU ACEITAR** A ATUAÇÃO DE UM MEDIADOR?

Ao considerar a indicação ou aceitação de um mediador em um processo de mediação, é crucial que o advogado esteja ciente de certos critérios para garantir um processo eficaz e imparcial.

*Aqui estão os principais pontos que se deve considerar:*

**Neutralidade:** Certificar-se de que o mediador seja neutro, sem predisposição a favor de nenhuma das partes.

**Capacitação:** Verificar que o mediador possui treinamento e qualificações adequadas em mediação.

**Transparência:** Garantir que o mediador seja transparente sobre o processo de mediação e suas diretrizes.

**Imparcialidade:** Assegurar que o mediador demonstre imparcialidade ao longo de todo o processo.

**Avaliação de Necessidades:** Avaliar se o mediador atende às necessidades específicas das partes e do caso.

# COMO O/A ADVOGADO(A) PODE PREPARAR A PARTE PARA A SESSÃO DE MEDIAÇÃO?

A preparação adequada do cliente para a sessão de mediação é essencial para o sucesso do processo. Aqui estão algumas orientações sobre como um advogado pode desempenhar um papel fundamental nesse processo:

**Explique o Processo de Mediação:** Certifique-se de que o cliente compreenda completamente o que é a mediação, como funciona e quais são os objetivos.

**Defina Expectativas Realistas:** Ajude o cliente a estabelecer expectativas realistas para a sessão de mediação. Isso inclui discutir as possíveis soluções, o papel do mediador e os resultados desejados. Prepare o cliente para a possibilidade de concessões e negociações.

**Coleta de Documentação e Evidências:** O cliente deve estar preparado para fornecer documentação relevante e evidências que possam apoiar seus argumentos durante a mediação. Ajude o cliente a reunir todos os documentos relevantes e a organizá-los de maneira clara.

**Discussão de Estratégias e Opções:** Trabalhe com o cliente para desenvolver estratégias de negociação e discutir as opções disponíveis. Considere diferentes cenários e prepare o cliente para possíveis soluções criativas que possam surgir durante a mediação.

**Revisão do Acordo:** Antes da sessão de mediação, revise com o cliente os principais termos e condições que ele gostaria de ver incluídos em um acordo. Isso ajuda a manter o foco nas metas desejadas durante a mediação.

# 09

## O QUE SE ESPERA **DO(A) ADVOGADO(A)** DURANTE O PROCEDIMENTO DE **MEDIAÇÃO?**

A postura do advogado desempenha um papel fundamental na eficácia da mediação. Durante a sessão de mediação, espera-se que o advogado priorize o protagonismo das partes, adotando as seguintes condutas:

**Facilitar a comunicação entre as partes:** Incentivar um diálogo aberto e construtivo entre as partes envolvidas. Manter o foco nos interesses do cliente. Representar os interesses do cliente de forma eficaz e alinhada com seus objetivos.

**Colaborar com o mediador e respeitar regras:** Trabalhar em conjunto com o mediador, seguindo as diretrizes estabelecidas durante a mediação.

**Demonstrar respeito pela outra parte:** Tratar a outra parte com respeito e evitar hostilidade ou linguagem agressiva.

**Resolver divergências com ética e flexibilidade:** Abordar conflitos de maneira ética e considerar soluções flexíveis além das tradicionais.

**Garantir a confidencialidade das discussões:** Respeitar a confidencialidade das informações compartilhadas durante a mediação.

**Oferecer apoio emocional e orientação:** Fornecer apoio ao cliente e orientá-lo na tomada de decisões informadas.

**Buscar soluções consensuais:** Trabalhar ativamente na busca de um acordo consensual entre as partes.

**Dar espaço para que as partes assumam protagonismo:** Permitir que as partes participem ativamente da mediação e tenham voz nas discussões. Ao seguir esses princípios, o advogado desempenha um papel essencial na promoção de uma mediação eficaz e construtiva, visando a resolução consensual de conflitos.

# O QUE SE ESPERA **DO(A) MEDIADOR(A)** DURANTE O PROCEDIMENTO DE MEDIAÇÃO?

# 10

O papel do(a) mediador(a) é fundamental no procedimento de mediação, sendo essencial para facilitar um ambiente propício à resolução consensual de conflitos. Abaixo, estão as expectativas em relação ao(a) mediador(a) durante a mediação.

**Imparcialidade e Neutralidade:** O mediador deve ser imparcial e neutro, sem favorecer qualquer das partes.

**Facilitação da Comunicação:** Criação de um ambiente seguro e colaborativo para que as partes possam se expressar livremente.

**Direcionamento e Estrutura:** Fornecer orientação e estrutura ao processo de mediação.

**Empoderamento das Partes:** Capacitar as partes a tomarem suas próprias decisões, em vez de impor soluções.

**Controle do Processo pelas Partes:** Garantir que as partes estejam no controle do processo de mediação.

**Confidencialidade:** Manter a confidencialidade das informações compartilhadas durante a mediação.

**Promoção da Criatividade nas Soluções:** Incentivar a exploração de soluções criativas além das tradicionais.

**Encerramento Adequado:** Assegurar que todas as questões sejam tratadas e que os acordos sejam compreendidos e aceitos voluntariamente pelas partes.

**Ética Profissional:** Atuar de forma ética, imparcial e respeitosa durante todo o processo.

O mediador(a) desempenha um papel essencial na promoção de um ambiente construtivo de resolução de conflitos, facilitando a comunicação e empoderando as partes. O cumprimento dessas expectativas é crucial para alcançar uma resolução consensual e satisfatória dos conflitos na mediação.

# 11

## O QUE SE ESPERA DAS **PARTES** DURANTE O PROCEDIMENTO DE MEDIAÇÃO?

Durante a sessão de mediação, as partes desempenham um papel fundamental na busca por uma resolução consensual de conflitos. Aqui estão as expectativas em relação às partes durante o processo:

**Participação Ativa:** As partes devem se envolver ativamente na mediação, compartilhando informações relevantes, interesses e preocupações, demonstrando flexibilidade e disposição para negociar, adaptando-se às mudanças conforme o processo avança.

**Comunicação Respeitosa:** É esperado que as partes se comuniquem de maneira respeitosa e não hostil, criando um ambiente de diálogo construtivo.

**Abertura para Exploração de Soluções:** As partes devem estar dispostas a explorar diferentes soluções e considerar opções criativas para resolver o conflito.

**Escuta Ativa:** As partes devem praticar a escuta ativa, ouvindo atentamente as perspectivas e preocupações da outra parte.

**Foco nos Interesses:** É importante que as partes foquem nos interesses subjacentes, em vez de posições rígidas, a fim de encontrar soluções mutuamente satisfatórias.

**Cumprimento dos Acordos:** Se um acordo for alcançado, espera-se que as partes cumpram suas obrigações de boa-fé, mantendo a integridade do acordo.

**Respeito pelas Diretrizes do Mediador:** As partes devem respeitar as diretrizes estabelecidas pelo mediador e cooperar com o processo de mediação.

Ao atender a essas expectativas, as partes podem contribuir significativamente para o sucesso da mediação, aumentando as chances de alcançar uma resolução consensual e satisfatória para todas as partes envolvidas. O comprometimento ativo e a colaboração são fundamentais para o processo de mediação eficaz.

# NOTAS FINAIS

Com a elaboração desta cartilha, nosso objetivo foi fornecer informações valiosas sobre a mediação de conflitos e suas práticas recomendadas. Esperamos que este material auxilie advogados(as), mediadores(as) e partes a compreenderem melhor os princípios fundamentais da mediação, promovendo uma resolução mais eficaz e colaborativa de disputas.

## *Quer se aprofundar?*

Se você deseja aprofundar seus conhecimentos sobre mediação de conflitos no Brasil, recomendamos consultar a seguinte legislação:

- **Lei nº 13.140/2015:** Estabelece a mediação como meio de solução consensual de conflitos no Brasil.

- **Resolução nº 125/2010 do CNJ:** Dispõe sobre a Política Nacional de Conciliação e Mediação no âmbito do Poder Judiciário.

- **Código de Processo Civil):**

Contém disposições relevantes sobre a mediação de conflitos.

*Além disso, sugerimos a leitura dos seguintes livros e artigos:*

**Caixa de Ferramentas em Mediação: Aportes Práticos e Teóricos** de Tania Almeida (2020).

**MEDIARE - Um Guia Prático para Mediadores**

de Lília Maia de Moraes Sales.

**Mediação: Uma Experiência Brasileira**

de Adolfo Braga Neto.

**A Mediação de Conflitos no Brasil: Memórias e Vivências**

por Adolfo Braga Neto, Fernanda Rocha Lourenço Levy, entre outros.

Esperamos que esta cartilha tenha sido útil e inspiradora em sua jornada em direção a uma resolução mais colaborativa e eficaz de conflitos.

A mediação oferece um caminho valioso para a construção de acordos duradouros e relacionamentos mais saudáveis.

**OAB Concilia**



Comissão Especial de Mediação,  
Conciliação e Arbitragem