

CENTRO UNIVERSITARIO BRASILEIRO - UNIBRA
CURSO BACHAREL EM DIREITO

Lucas Daniel Seabra Silva

**A IMPLEMENTAÇÃO DA PROGRAMAÇÃO NEURO
LINGUÍSTICA NA MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL:
estratégias para maximização de acordos.**

RECIFE/ 2022

Lucas Daniel Seabra Silva

**A IMPLEMENTAÇÃO DA PROGRAMAÇÃO NEURO
LINGUÍSTICA NA MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL:
estratégias para maximização de acordos.**

Monografia apresentado ao Centro
Universitário Brasileiro – UNIBRA,
como requisito parcial para obtenção
do título de Bacharel em Direito

Coordenador Orientador: João Roberto

RECIFE/ 2022

Ficha catalográfica elaborada pela
bibliotecária: Laís Cardoso, CRB-4/PE-1753/P.

S586l Silva, Lucas Daniel Seabra.
A implementação da programação neuro linguística na mediação
extrajudicial: estratégias para maximização de acordos / Lucas
Daniel Seabra. - Recife: Edição do autor, 2022.
36 p.

Orientador(a): Me. João Roberto da Conceição.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro
Universitário Brasileiro – Unibra. Bacharelado em Direito, 2022.
Inclui Bibliografia.

1. Conflitos. 2. Programação neuro linguística. 3. Celeridade ao
conflito. I. Centro Universitário Brasileiro - Unibra. II. Título.

CDU: 34

Lucas Daniel Seabra Silva

**A IMPLEMENTAÇÃO DA PROGRAMAÇÃO NEURO LINGUÍSTICA NA
MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL:
estratégias para maximização de acordos.**

Recife, _____ de _____ de 2022.

Banca Examinadora

Prof.

Professor (a) orientador (a)

Prof.

Professor (a) examinador (a)

Prof.

Professor (a) examinador (a)

Nota: _____

Dedico este trabalho a todos meus Colegas de sala de aula que me apoiaram e me incentivaram. E a todos os companheiros de estágio da defensoria pública da comarca de Paulista-PE, órgão magnífico, que admiro muito e tive a oportunidade de fazer parte.

AGRADECIMENTOS

A todas as pessoas que me apoiaram arcaram com os custos dos meus sonhos que eram a faculdade de Direito.

E me deram forças e empurrões nas maiores dificuldades para que eu continuasse trilhando a estrada que me levaria para tal.

Agradeço também a minha avó paterna que sempre sonhou em me ver formado e hoje não se encontra mais em vida, porém sei que ela segue, de algum lugar, sempre olhando por mim.

Por fim, meu avô paterno que é a pessoa que mais me apoia em todas as decisões tomadas em minha vida e cobra sempre o melhor de mim. Principalmente ações referentes ao curso de Direito.

” Não se deixem enganar: de Deus não se zomba. Pois o que o homem semear isso também colherá. Quem semeia para a sua carne da carne colherá destruição; mas quem semeia para o Espírito do Espírito colherá a vida eterna.”
(Gálatas 6:7-8)

RESUMO

O sistema judiciário passa por muita dificuldade quando falamos de demandas de processos. Segundo o Conselho Nacional de Justiça, a cada ano, para dez novas demandas propostas no Poder Judiciário Brasileiro, apenas três demandas antigas são resolvidas. Causando assim morosidade em relação às necessidades da população. Sendo assim, o presente trabalho de conclusão de curso, visa em parte, aumentar relativamente a eficácia da mediação extrajudicial que é uma grande oportunidade de desafogar o sistema judiciário. A junção de técnicas de mediação extrajudicial com técnicas de Programação neuro linguística se tornará em uma ferramenta poderosíssima para o desafogamento dessa máquina. O presente trabalho tem como objetivo geral trazer para a mediação extrajudicial técnicas e ferramentas da programação neuro linguística para aumentar a probabilidade do acordo entre as partes conflitantes afim de sanar os problemas em sua integralidade e visa a qualificação dos mediadores extrajudiciais para que dominem técnicas de programação neuro linguística que é a base principal para executar de fato a mediação restaurativa. A metodologia utilizada neste trabalho foi o raciocínio dedutivo, através de artigos e manuais sobre mediação extrajudicial, mediação restaurativa, psicanálise e programação neuro linguística. O segundo capítulo traz a definição de neurociência que é o estudo do comportamento humano, junto com o processo de aprendizagem. O terceiro fala sobre a programação neuro linguística em si, onde fala desde o seu nascimento até as ferramentas que ela traz, como *rapport*, espelhamento cruzado, escuta ativa e percepção dos canais sensoriais. Já no quarto capítulo fala sobre a linguagem não verbal, um dos principais pilares da comunicação em geral. Contextualizando com a parte jurídica, o quinto capítulo fala sobre a mediação extrajudicial que é uma ferramenta que possibilita uma maior celeridade na resolução de conflitos. Frisando no sexto capítulo a justiça restaurativa, ferramenta que tem o intuito de resolver o conflito na raiz do problema fazendo um paralelo com o sétimo capítulo onde o presente trabalho vem mostrar como pode-se aplicar todas essas ferramentas na mediação extra judicial.

Palavras-chave: conflitos, Programação neuro linguística, celeridade ao conflito.

ABSTRACT

The judicial system goes through a lot of difficulty when we talk about lawsuit demands. According to the National Council of Justice, each year, for ten new demands proposed in the Brazilian Judiciary, only three old demands are resolved. Thus causing delays in relation to the needs of the population. Therefore, this course completion work aims in part to increase the effectiveness of extrajudicial mediation, which is a great opportunity to relieve the judicial system. The combination of extrajudicial mediation techniques with Neuro Linguistic Programming techniques will become a very powerful tool for unburdening this machine. The present work has the general objective of bringing to extrajudicial mediation techniques and tools of neurolinguistic programming to increase the probability of agreement between the conflicting parties in order to solve the problems in their entirety and aims at the qualification of extrajudicial mediators so that they master programming techniques neurolinguistics that is the main basis for actually performing restorative mediation. The methodology used in this work was deductive reasoning, through articles and manuals on extrajudicial mediation, restorative mediation, psychoanalysis and neuro linguistic programming. The second chapter brings the definition of neuroscience, which is the study of human behavior, along with the learning process. The third talks about neuro linguistic programming itself, where he talks from birth to the tools it brings, such as rapport, cross mirroring, active listening and perception of sensory channels. In the fourth chapter, he talks about non-verbal language, one of the main pillars of communication in general. Contextualizing with the legal part, the fifth chapter talks about extrajudicial mediation, which is a tool that enables greater speed in conflict resolution. Emphasizing restorative justice in the sixth chapter, a tool that aims to resolve the conflict at the root of the problem, making a parallel with the seventh chapter where the present work shows how all these tools can be applied in extrajudicial mediation.

Keywords: conflicts, neuro linguistic programming, celerity to conflict.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	NEUROCIÊNCIA	12
2.1	Aprendizagem	13
3	PROGRAMAÇÃO NEURO LINGUÍSTICA.....	15
3.1	O nascimento da programação neuro linguística.....	15
3.2	<i>Rapport</i>.....	17
4	LINGUAGEM NÃO VERBAL	19
5	MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL	22
6	JUSTIÇA RESTAURATIVA	25
7	APLICAÇÃO DA PNL NAS MEDIAÇÕES EXTRAJUDICIAIS ...	27
7.1	mediação restaurativa	27
7.2	escuta ativa	30
8	CONCLUSÃO.....	33
	REFERENCIAS	35

1 INTRODUÇÃO

O sistema judicial passa por muitas dificuldades quando falamos de ações judiciais. De acordo com o Conselho Nacional do Judiciário (CNJ), em todos os tribunais do Brasil, 2,1 milhões de processos estão paralisados no sistema judicial devido a temas vinculantes e repetitivos tomando uma proporção de um número espantoso quando se fala de morosidade em relação a demandas de processos, em que por ano, de cada dez novas ações movidas pelo judiciário brasileiro, apenas três antigas são resolvidas, causando assim, atrasos relacionados às necessidades da população, desencadeando uma série de desgastes às partes envolvidas, tanto físico quando psicológico.

Uma grande oportunidade para diminuir a carga da máquina judiciária é a mediação extrajudicial, embasada na lei nº 13.140, de junho de 2015, onde essa lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

A mediação extrajudicial tem o intuito de solucionar os conflitos por meio da administração pública e tem como características a informalidade, confidencialidade,

Portanto, a forma mais viável e menos trabalhosa de resolver conflitos entre as partes é por meio de um acordo. A fim de ser o melhor caminho para a máquina pública e rentável para as partes em conflito, visando também agilizar o processo e resolver efetivamente o conflito.

A junção de técnicas de mediação extrajudicial com a Programação neuro linguística se tornará uma ferramenta poderosíssima em favor do sistema judiciário Brasileiro e em favor de todas as partes que se tornam dependentes da máquina pública para a solução de conflitos. Enxergando de forma mais eficiente esta via que é a mediação extrajudicial.

De certa forma, a demanda de processos do sistema judiciário, é extremamente grande. Buscando então, com a introdução da PNL (programação neuro linguística) nos processos extra judiciais, diminuir significativamente, os processos que são levados ao judiciário.

2 NEUROCIÊNCIA

A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), em 1995, referiu-se à neurociência como uma disciplina que envolve tanto as ciências humanas, sociais e exatas quanto a biologia do sistema nervoso (BENARÓS et al, 2010). A neurociência é um ramo do conhecimento que envolve áreas como a psicologia, biologia, neurologia e a medicina nuclear, tendo como principal ponto de estudo o sistema nervoso, sendo considerada uma área multidisciplinar (GROSSI, 2014).

Neurociência é o estudo científico do sistema nervoso. Tradicionalmente, a neurociência tem sido vista como um ramo da biologia. Entretanto, atualmente ela é uma ciência interdisciplinar que colabora com outros campos como a educação, química, ciência da computação, engenharia, antropologia, linguística, matemática, medicina e disciplinas afins, filosofia, física, comunicação, anatomia e psicologia. O termo neurobiologia é usado alternadamente com o termo neurociência, embora o primeiro se refira especificamente à biologia do sistema nervoso, enquanto o último se refere à inteira ciência do sistema nervoso.

O escopo da neurociência tem sido ampliado para incluir diferentes abordagens usadas para estudar os aspectos moleculares, celulares, de desenvolvimento, estruturais, funcionais, evolutivos e médicos do sistema nervoso, ainda sendo ampliado para incluir a cibernética como estudo da comunicação e controle no animal e na máquina com resultados fecundos para ambas áreas do conhecimento. As técnicas usadas pelos neurocientistas têm sido expandidas enormemente, com contribuições desde estudos moleculares e celulares de neurônios individuais até do "imageamento" de tarefas sensoriais e motoras no cérebro.

Rotta, Ohlweiler e Riesgo (2016), diz que a aprendizagem é um processo de aquisição, evocação e conservação, e ocorre a partir de modificações do Sistema Nervoso Central, que são consideradas mais ou menos pertinentes, quando algum indivíduo é submetido a experiências e a estímulos que são traduzidos por modificações cerebrais. Liberato e Silva (2015) afirmam que a uma das disciplinas mais dinâmicas e revolucionárias das primeiras décadas do século XXI, é a

neurociência. A cada dia, novas informações, conceitos e tecnologias sobre a neurociência surgem vertiginosamente.

2.1 Aprendizagem

Toda memória humana, movimento, experiência sensorial, aprendizado, comportamento e emoção estão relacionados ao sistema nervoso. Conforme explicado por Rubin (2006), ele possui uma estrutura que lhe permite receber, transmitir, organizar, analisar e responder aos estímulos ambientais, e entender como essa estrutura funciona ajuda a compreender como ocorrem os processos de pensamento e aprendizagem.

Assim, o conhecimento dos sistemas neurais, fisiológicos e patológicos torna-se relevante com o intuito de aprimorar a prática educativa, visando diminuir as dificuldades no processo de ensino (ESCRIBANO, 2007). Segundo Markova (2000), as pessoas pensam e aprendem de forma diferente, usando seus padrões individuais de inteligência natural, que o cérebro usa para focar, criar e compreender. Propõe seis modos diferentes de aprendizagem com base na forma como o cérebro processa a informação: esses seis modos de aprendizagem estão relacionados aos três níveis de consciência (mente consciente, mente subconsciente e mente inconsciente) e às três linguagens simbólicas usadas pelo cérebro. A mente recebe, organiza e processa informações (auditivas, visuais e cinestésicas) (GROSSI e SANTOS, 2011).

Durante o processo de aprendizagem, há vários fatores a serem considerados. Do mais amplo ao mais simples. Poder nos dividir em diferentes grupos, como faixas etárias e indivíduos, com base nas experiências de vida de cada um. Em geral, são baseados na neurociência, que é o estudo do sistema nervoso e como ele funciona. Por meio dela, o processo de desenvolvimento humano pode ser compreendido através do cérebro. (RIBEIRO, 2017),.

A neurociência estimula o conhecimento de forma importante por meio de diversas vias, utilizadas como âncora para discussões sobre ensino e aprendizagem, concebem discussões partindo do pressuposto de que o uso do conhecimento dessa ciência pode proporcionar melhores condições para o processo de aprendizagem, porém, Consenza e Guerra (2011) mostram que apenas o conhecimento científico da

neurociência não pode realizar “truques de magia” e resolver problemas de aprendizagem, mas refletir sobre sua importância.

3 PROGRAMAÇÃO NEURO LINGUÍSTICA

3.1 O NASCIMENTO DA PROGRAMAÇÃO NEURO LINGUÍSTICA

Trabalhando em um estúdio de gravação nos fins de semana, ficou impressionado com a capacidade de comunicação e os resultados de dois terapeutas que abordou, Fritz Perls (fundador da Gestalt Therapy) e Virgínia Satir (terapeuta familiar). Ele se interessou em entender o que eles estavam fazendo e pediu ajuda a seu professor de linguística, John Grinder (MANCILHA, 2010).

Ao estudar os vídeos, eles começaram a decifrar os padrões de fala e comportamento desses dois brilhantes terapeutas, e escreveram o livro *A Estrutura da Magia*, mostrando que o que parece mágica tem estrutura. Assim, o primeiro modelo de PNL, o metamodelo de linguagem, foi criado. Passaram então algum tempo aprendendo com o médico e psicólogo Milton Erickson, um dos maiores hipnoterapeutas de todos os tempos (MANCILHA, 2010).

Eles também escreveram outro livro: *Milton Erickson's Hypnotic Speech Patterns*. Erickson escreveu o prefácio do livro e comentou que, enquanto trabalhava com hipnose, não estava claro como estava fazendo isso ou que estava usando os padrões de linguagem descritos por Bandler e Grinder.

Eles formaram um grupo de estudos com suas esposas e amigos para aplicar os modelos que aprenderam e logo, mesmo não sendo terapeutas, começaram a obter os mesmos resultados das pessoas que modelaram. Quando decidiram nomear o que faziam, escolheram a programação neurolinguística (MANCILHA, 2010).

Assim, a PNL começou como um processo de modelagem. Se alguém faz algo muito bem, podemos melhorar o processo, a estratégia, através da PNL, para fazer a mesma coisa e obter o mesmo resultado. A PNL logo se expandiu para além dos domínios da comunicação e da terapia, passando a ser aplicada em aprendizado corporativo, saúde, criatividade, liderança, gestão, vendas, consultoria e treinamento (MANCILHA, 2010).

A programação neurolinguística (PNL) surgiu nos Estados Unidos no início dos anos 1970 como uma combinação de ciência da comunicação e psicoterapia. Seus criadores, o analista de sistemas Richard Bandler e o linguista John Grindel, baseado na Gramática Transformativa de Noam Chomsky, no Pensamento Sistêmico

de Gregory Bateson, no Modelo de Terapia Familiar de Virginia Satyr, na Hipnoterapia de Milton H. (SPRITZER, 1993)

Gestalt-terapia de Erickson e Fritz Perls. Bandler era matemático enquanto estudava psicologia na pós-graduação e se especializou em ciência da computação na UC Santa Cruz. No campus da mesma universidade em San Diego, Grind formou-se em linguística, especializando-se em sintaxe e na teoria da gramática transformacional de Noam Chomsky.

O linguista pode facilmente aprender idiomas, imitar sotaques e absorver o comportamento de pessoas de diferentes culturas. Além disso, ele serviu como membro da inteligência na Europa na década de 1960 como parte das Forças Especiais do Exército dos EUA.

Enquanto Bandler procurava elementos para apoiar sua visão com base na comparação do cérebro humano com um computador (hardware), Grindler estudou a fala e a linguagem corporal na tentativa de descobrir a "gramática oculta do pensamento e da ação", visualizando a mente humana como um conjunto de um programa (software) inserido nele por entrada sensorial.

Depois de descobrir semelhanças em seus interesses, "eles decidiram combinar seus conhecimentos de computação e lingüística, bem como sua capacidade de replicar o comportamento não-verbal, para desenvolver uma 'linguagem de mudança'. (ANDREAS, STEVE E FAULKNER, CHARLES. 1995)

A programação neurolinguística é definida como a ciência e a arte de obter a excelência dos seres humanos. Surgiu nos anos 70, quando Richard Bandler era um especialista em computação e lógica enquanto estudava psicologia na UC Santa Cruz, e John Grindel era professor de linguística na mesma universidade.

Eles começam com o princípio lógico de que, se alguém pode fazer algo brilhantemente, podemos fazer a mesma coisa se imitarmos o comportamento de todos. Então eles primeiro decidiram simular o comportamento terapêutico de três figuras famosas do campo da psicologia; Fritz Perls, um famoso psicoterapeuta que criou a Gestalt, Virginia Satie Virginia Satir é uma excelente terapeuta familiar e Milton Erickson é um hipnoterapeuta conhecido pela velocidade com quais ele utiliza resultados.

Ao modelar esses três profissionais, eles perceberam que, para agir como eles, deveriam pensar como eles. Eles começaram identificando padrões de

linguagem comuns entre eles, o que levou ao primeiro livro, *The Structure of Magic* (a estrutura da magia) e desde então, a programação neurolinguística explodiu em todo o mundo.

Depois de aprender modelos de linguagem, eles perceberam que seus cérebros poderiam ser programados para alcançar comportamentos mais completos ou variados diante de situações específicas.

Daí os nomes programação (remodelagem), neuro (sistema nervoso) linguagens (usando a linguagem). Ou seja, a PNL lida com a experiência humana subjetiva de como nosso cérebro gerencia as informações coletadas do mundo externo. É uma ferramenta de aprendizado que ensina você a se comunicar com mais confiança interna e externamente.

3.2 RAPPORT

Esta palavra tem origem no termo em francês *rapporter* que significa "trazer de volta". O *rapport* ocorre quando existe uma sensação de sincronização entre duas ou mais pessoas, porque elas se relacionam de forma agradável.

No contexto teórico, o *rapport* inclui três componentes comportamentais: atenção mútua, positividade mútua e coordenação importante no estudo e identificação de várias manifestações comportamentais, o *rapport* pode ser usado no contexto de relacionamentos pessoais ou profissionais. Esta técnica é muito útil, porque cria laços de compreensão entre dois ou mais indivíduos.

Usar o *rapport* não significa aceitar todas as opiniões da outra pessoa, e sim ouvi-la e fazer com que ela veja que o seu ponto de vista ou valores são compreendidos e respeitados. É bastante comum pessoas tentarem "forçar" o *rapport*, com o objetivo de manipular o outro. No entanto, quando a intenção não é ter uma ligação genuína com essa pessoa, ela pode desconfiar e reagir negativamente à tentativa.

Essa técnica conhecida como rapport, é uma técnica poderosíssima quando se fala de comunicação. Ela é utilizada para estabelecer uma boa comunicação entre as partes, criando entre elas uma sintonia, devido as relações empáticas. Sendo assim, estabelecer rapport é compreender melhor a outra pessoa. Entendendo melhor, respeitando seu mapa mental e sua forma de se relacionar com o mundo externo, criando assim, uma atmosfera de confiança. Passando mais segurança para as partes e tornando elas mais participativas.

A técnica de *rapport* mais famosa é conhecida como espelhamento. Nesta técnica, uma pessoa imita alguns elementos da linguagem corporal da outra (como a postura, gestos, expressões faciais, respiração, etc). No entanto, é preciso ter cuidado, porque o espelhamento deve ser gradual, ou seja, a imitação deve ser feita de um elemento de cada vez, para que a outra pessoa não pense que está sendo alvo de deboche.

Dessa forma, levando em consideração o contexto da mediação extra judicial, o mediador, deve se atentar aos pontos em questão onde será mais eficiente para

estabelecer o rapport entre as pessoas da sala. Sejam elas, partes e também os representantes das partes.

4 LINGUAGEM NÃO VERBAL

As sentenças que ela profere e prestar atenção aos predicados que ela usa. Na linguagem, os predicados são verbos, advérbios e adjetivos e, na maioria dos casos, os predicados pressupõem um sistema de representação. O mais utilizado é o denominado “Sistema Representacional Primário” (SILVA, 2018).

A linguagem não verbal tem mais influência do que a palavra escrita, que é muito importante em algumas profissões, principalmente em contratos entre profissionais e clientes. (Silva, 2018).

A linguagem não verbal pode ser dividida em dois grupos. Os canais de linguagem no nível não-verbal podem ser divididos em dois grupos. O primeiro grupo é sobre o corpo humano e o movimento, e o segundo grupo é sobre os movimentos do corpo relacionados ao produto.

As primeiras características são várias unidades expressivas, como rostos, expressões faciais, cheiros, paralinguística, gestos, ações e poses. A segunda apresenta diversas unidades de expressão, como moda, necessidades cotidianas, arte e organização espacial física (individual e grupal) e ambiental (doméstica, urbana e rural). (Silva, 2018)

Segundo Morris (1985), cada gesto conota movimento, é uma ação, e varia de acordo com a velocidade, força e magnitude utilizada. No entanto, para Birdwhistell (apud Morris), a intensidade ajuda a reduzir a ambiguidade na informação gestual. Em geral, os gestos são compostos de forma complementar às poses, mas são atualizados principalmente em deslocamentos de mãos, braços e pernas que estão diretamente relacionados à orientação e aos deslocamentos assumidos.

Assim, interpretá-lo significa considerar a posição de um grupo de membros do corpo em relação aos fluxos que eles provocam. Nesse caso, é preciso levar em consideração que um mesmo gesto pode ter vários significados, enquanto, por outro lado, vários gestos podem ter apenas um significado. Por exemplo, o polegar e as pontas dos dedos indicadores unidos para formar um círculo, com os outros dedos apontando para cima, significam "ok" em americanos e britânicos, "money" em japonês e "worthless" ou "" em francês. zero", quando o gesto é acompanhado por uma expressão facial grave ou ligeiramente triste.

No Brasil, o mesmo gesto de colocar o dedo na horizontal representa o xingamento. A inserção do contexto e do grupo social determinará a diferenciação e o significado resultante. Esses recursos exclusivos tiram o máximo proveito da cinemática, com o objetivo principal de dar valor significativo aos gestos tradicionais. Guiraud (2001, p. 59) define cinemática como "o estudo dos gestos e imitações usados como símbolos de comunicação, isoladamente ou como acompanhamento da pronúncia".

Essas poses consistem em combinações complexas de diferentes partes do corpo (cabeça, pescoço, ombros, abdômen, braços e pernas). Vale lembrar que o corpo humano é capaz de cerca de mil poses diferentes, todas em repouso. Embora relativamente fácil de identificar, entender seus efeitos significativos requer a observação das inter-relações de todos os membros.

A decodificação da postura está intimamente relacionada a traços de personalidade e estados emocionais e, dessa forma, há forte concordância sobre a influência de certos recursos expressivos no significado expresso, como costas arqueadas, ombros caídos e cabeça baixa para indicar pessoas deprimidas ; Peito para cima Peito, cabeça erguida, expressando bravura e determinação.

Esses códigos parecem ter sido estabelecidos na maioria dos grupos sociais no ocidente, porém, é necessário examinar mais de perto a postura, considerando significados mais amplos além desses significados mais comuns.

No desenvolvimento dessas configurações, pode-se citar Morris (1985) para a tipificação de poses consistentes, as pessoas expressam seus corpos de tal forma que um gesto forma um eco do outro. Como resultado, expressões de afeto, apoio e solidariedade muitas vezes são baseadas no que os autores chamam de símbolos de conexão, gestos e gestos que conectam fisicamente duas pessoas – por exemplo, abraçar, braço dado, mãos dadas, beijo.

Por outro lado, ao contrário, alguns comportamentos envolvendo posturas e gestos são expressos como um sinal de desordem, que é uma tentativa de proteger o corpo de movimentos ou situações sociais, como cruzar os braços, afastar-se um do outro, cruzar as pernas , bem como colocar objetos entre os interlocutores.

As expressões faciais apresentam complexas teias de significado, resultado do entrelaçamento de olhos, sobrancelhas, músculos da testa, nariz, lábios e

maxilares. A combinação de todas essas partes do rosto e suas diferentes nuances resulta em um rosto com uma ampla gama de recursos expressivos.

Segundo Flora Davis (1979), o rosto é capaz de expressar mais de mil expressões e adquire muito mais significados, pois é praticamente a única parte do corpo regularmente exposta nos ocidentais. Por exemplo, Desmond Morris (1977) apontou que a expressão no rosto humano não se limita a um lugar, mas a vários lugares, principalmente os olhos e a boca.

Aumont (2000) categorizou esse comportamento como "busca visual", que envolve a exploração de imagens mais informativas por meio de sucessivas fixações oculares. Portanto, os olhos e a boca são os dois elementos mais expressivos do rosto. Pode-se considerar uma gama de padrões de visão resultantes da conformação adotada pela posição do músculo ocular, tamanho da pupila, intensidade (tempo), direção e distância.

Adicione o movimento da sobrancelha a todas essas variáveis. Por exemplo, todos nós já sabemos a importância do comportamento em Vênus, neste caso usamos para boca, movimentos de cabeça, gestos e posturas de acordo com nossos interesses. Por outro lado, podemos considerar as várias posturas assumidas pelos músculos dos lábios, de totalmente fechados a semi-abertos a totalmente abertos.

Todas essas pronúncias oferecem uma ampla variedade de efeitos de significado, do choro ao riso e à sedução. Dessa forma, é importante lembrar que chorar e sorrir fazem parte das expressões humanas mais básicas e universais que usam os músculos dos lábios e os músculos dos olhos para transmitir felicidade, contentamento, emoção, poder, realização, prazer, alegria, timidez, vergonha, desprezo, etc.

5 MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL

A solução de conflitos pautados na harmonia, educação, liderança moral e tratamento legal já existiam na filosofia de Confúcio na China pré-imperial (séc. III, a.c.), que pregava que a harmonia se daria nas relações cotidianas, quando o líder projetasse uma conduta moral sobre os mesmos. (SILVA, 2020, p. 36).

Traçando as informações sobre a mediação em várias partes do mundo, MARTINEZ (2005, p. 02) assim explica:

No contexto ocidental, as tendências em direção à mediação obtêm cada vez mais espaço como alternativa para a solução dos conflitos. Na União Europeia, seu maior destaque está na tratativa de uma Diretiva Comunitária a respeito da Mediação de Conflitos, cujos prévios efeitos em Portugal resultaram na criação dos "Julgados de Paz". (...) Inspirados em parte nos Juizados Especiais do Brasil, os "Julgados de Paz" de Portugal, criados pela Lei portuguesa n.78/2001, têm como diferencial seu direcionamento e incentivo ao processo da mediação dos conflitos.

A resolução de conflitos baseada na harmonia, educação, liderança moral e cura legal já existia na filosofia confuciana da China pré-imperial (século III a.C.), e quando os líderes entendiam a moralidade, ela podia ser aplicada aos relacionamentos cotidianos. harmonia. BR (Silva, 2020, p. 36).

MARTINEZ (2005, p. 02), que rastreia informações sobre mediações no mundo, explica:

No contexto ocidental, a tendência para a mediação ganha cada vez mais espaço como meio alternativo de resolução de conflitos. A influência anterior levou à criação dos "Yurgados de Paz". (...) Inspirado em parte pelos Juizados Especiais do Brasil, o "Tribunal de Paz" português criado pela Lei 78/2001 tem uma orientação e motivação diferenciada no processo de mediação de conflitos. A mediação já era reconhecida no Império brasileiro, mas seus avanços e diretrizes remontam ao mundo contemporâneo.

BACELLAR (2016, p. 110) afirma: "A mediação nasceu e chegou ao Brasil como forma extrajudicial de resolução de conflitos". Essas práticas são, portanto, regulamentadas pela Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 125/2010, que constitui a Política Judiciária Nacional de Resolução de Conflitos.

A ênfase neste trabalho inclui a compreensão da mediação extrajudicial como um tipo de mediação que possui requisitos específicos de procedimentos, profissionais qualificados e a medida em que ocorre.

Na estrutura do estado democrático de direito brasileiro, é o Judiciário quem resolve os conflitos que surgem na sociedade, confrontando as realidades da situação e as disposições legais existentes.

A mediação tornou-se realidade no Brasil com a edição da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional do Judiciário (CNJ) como promessa de economia processual e promoção da cidadania.

A referida resolução estabelece a política judiciária nacional para tratar adequadamente os conflitos de interesse na esfera judicial, entre outras providências. Em seu texto original, cabia ao judiciário prover mecanismos de solução de controvérsias, especialmente mecanismos de consenso como a conciliação e a mediação (CNJ, 2010).

Posteriormente, o legislador concordou com a ideia de estabelecer meios extrajudiciais de solução de conflitos com o novo Código de Processo Civil de 2015

e promulgou na contramão das cerimônias processuais do judiciário e da imagem dos juízes como detentores da decisão final, a mediação e a conciliação, nas palavras de DIDIER JÚNIOR (2017, p. 308), propõem os seguintes conceitos:

A mediação e a conciliação são métodos de resolução de conflitos em que um terceiro intervém no processo negocial, sendo o seu papel ajudar as partes a chegarem à auto mediação. A resolução de problemas não é feita por um terceiro, como acontece na arbitragem: o mediador/mediadora atua como um catalisador para uma resolução negociada do conflito.

Assim, não são tipos de combinações heterogêneas conflitantes, são exemplos de auto combinação com a participação de terceiros. Ambas as técnicas são frequentemente apontadas como exemplos principais de Resolução Alternativa de Disputas (ADR, o 11º acrônimo: Alternative Dispute Resolution). Nesse caso, o papel do adjetivo é opor essas formas de resolução de conflitos à jurisdição nacional.

A mediação e a conciliação são ferramentas de autoconciliação, contrárias ao âmbito tradicional da justiça. Nesse instrumento, as partes em conflito encontram por si mesmas, sem qualquer intervenção ou decisão, a solução mais adequada para o seu caso, com a participação de um terceiro auxiliando na negociação.

De acordo com art. O artigo 2.º da Lei da Mediação estipula que a mediação obedece aos princípios da igualdade, imparcialidade dos mediadores, voluntariedade, apresentação oral, procura de consenso, informalidade e confidencialidade. (Brasil, 2015)

Verifica-se que os mediadores devem proporcionar igualdade de tratamento e liberdade, devem ser imparciais, permitir que as partes expressem a sua vontade de forma autónoma (sem imposição do mediador), num diálogo aberto, centrado na consideração e no bom senso, e de forma confidencial e informal.

Dentre os princípios elencados, destaca-se a autonomia da vontade, conforme prega GODOY (2017, p. 02):

A autonomia da vontade, no sentido de buscar uma solução consensual para um conflito existente, é elemento essencial no desenvolvimento da mediação. Com base nesse princípio, implementamos a liberdade de escolher a melhor situação para o mediador resolver a disputa. Por se tratar de um processo voluntário, a responsabilidade pelas decisões tomadas durante a mediação é atribuída às partes envolvidas, as partes mediadas. Nesse caso, contamos com a participação ativa dos envolvidos no processo processual.

Por meio da autonomia da vontade, as partes poderão decidir se querem participar da mediação, quais são as regras que regem o procedimento e quais assuntos serão discutidos, ou seja, sobre o que realmente querem falar. Eles podem optar por interromper ou mesmo encerrar o processo de mediação a qualquer momento. (...) As únicas limitações existentes que limitariam a autonomia da vontade são as impostas pela lei, e as questões de ordem pública e bons costumes. Fora dessas situações, as partes são livres para desenvolver e construir soluções ótimas para os problemas que enfrentam.

As partes da mediação participam ativa e integralmente da condução dos trabalhos e têm liberdade para escolher os temas a serem discutidos, solicitar interrupções e até encerrar o processo. As únicas ressalvas a esta autonomia volitiva são as impostas pela lei e as que dizem respeito à ordem pública e aos bons costumes.

Embora existam leis específicas que regulem a mediação, o Código de Processo Civil regulamentado pela Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015 é

bastante favorável à aplicação da mediação, tanto judicial quanto extrajudicial, e reserva um capítulo dedicado para tratar do tema.

De acordo com art. Artigo 166 do Código de Processo Civil: “As partes podem negociar a escolha de um mediador, de um mediador ou de uma sala de mediação, mediação privada”.

6 JUSTIÇA RESTAURATIVA

Para se falar de mediação extra judicial, e como aumentar a possibilidade de que haja uma quantidade maior de acordos, tendo como objetivo que a mesma matéria não se torne novamente uma matéria de sistema judiciário, ou seja, não volte, alguma das partes, a optar novamente pelos meios judiciais, é importante trazer a questão da justiça restaurativa. Onde esse método tem o intuito de sanar o problema de uma forma total entre as partes.

Uma vez que A moderna doutrina tende a criticar o antigo modelo epistemológico que propugnava um sistema positivado puramente técnico e formal do ordenamento jurídico processual, pois se passou a perseguir o chamado aspecto ético do processo: a sua conotação deontológica (BAGOLINI apud DINAMARCO, 2000, p. 22).

Entende-se que a principal proposição de uma estrutura processual de resolução de conflitos consiste precisamente em se desenvolver um sistema que atenda ao principal escopo de um sistema processual: a pacificação social. No âmbito penal, as “inquietações de muitos juristas, sociólogos, antropólogos, economistas, cientistas políticos e psicólogos” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 8), entre outros que conclamam alterações no ordenamento jurídico, direcionam-se, sobretudo, para que se abandone uma estrutura formalista centrada em componentes axiológicos dos próprios representantes do Estado (e.g., juízes ou promotores) para se prover o “Acesso à Justiça” — um modelo cuja valoração do justo decorre da percepção do próprio jurisdicionado (comunidade, vítima e ofensor) estabelecida diante de padrões amplos fixados pelo Estado.

Nesse contexto, surge a chamada “Justiça Restaurativa”, uma nova tendência sistêmica na qual “as partes envolvidas em determinado crime (vítima/ ofensor), conjuntamente decidem a melhor forma de lidar com os desdobramentos da ofensa e suas implicações futuras” (MARSHALL apud ASHWORTH, 2002, p. 578).

Assim, pela Justiça Restaurativa se enfatizam as necessidades da vítima, da comunidade e do ofensor, sob patente enfoque de direitos humanos, consideradas as necessidades de se reconhecerem os impactos sociais e de significativas injustiças decorrentes da aplicação puramente objetiva de dispositivos legais que frequentemente desconsideram as necessidades das vítimas.

Desta forma, busca-se reafirmar a responsabilidade de ofensores por seus atos ao se permitirem encontros entre estes e suas vítimas e a comunidade na qual estão inseridos. Em regra, a Justiça Restaurativa apresenta uma estrutura mais informal, em que as partes têm maior ingerência quanto ao desenvolvimento procedimental e ao resultado.

Existem diversos processos distintos que compõem a Justiça Restaurativa, como a mediação vítima-ofensor, a conferência, os círculos de pacificação, círculos decisórios, a restituição, ente outros que merecem ser oportunamente examinados.

O acesso à justiça foi definido por Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, p. 8) como uma expressão para que sejam determinadas “duas finalidades básicas do sistema jurídico — o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado”. Cumpre ressaltar que a

corrente que preconiza o estímulo ao acesso à justiça o faz considerando não apenas disputas cíveis, mas também conflitos no âmbito penal. Nesse sentido, há relevante preocupação no sentido de que o sistema penal não se transforme em um mecanismo de marginalização de hipossuficientes (CUESTA AGUADO, 1997).

Isto porque alguns autores chegam a indicar que já “fazem parte do sistema penal — inclusive em sentido limitado — os procedimentos contravencionais de controle de setores marginalizados da população, as faculdades sancionatórias policiais arbitrárias, as penas sem processo, as execuções sem processo, etc.” (ZAFFARONI PIERANGELLI, 2004, p. 69).

E fazendo esse paralelo com a justiça restaurativa de fato, onde tem como ponto o âmbito penal, pode e deve ser usada no âmbito das questões cíveis. Uma vez que grande parte da morosidade do judiciário se dar justamente pela recorrência de conflitos entre as partes. Ou seja, deve-se observar a justiça restaurativa como um todo.

No âmbito da justiça restaurativa, o mero ressarcimento material, a restituição ou a reconciliação podem ser aceitas como respostas viáveis, mas reduzem o horizonte comunicativo e relacional que a mediação amplia. Por isso, pode-se até falar em ressarcimento ou reconciliação, que continuam a ser finalidades legítimas, desde que também a mediação venha a ser considerada não somente um meio, “[...] mas o fim de uma atividade que prevê a ativação e criação de um contexto no qual vítima e autor de um crime se encontram e se confrontam” ao redor do conflito que as envolve (SCARDACIONE; BALDRY; SCALI, 1998, p. 14).

7 APLICAÇÃO DA PNL NAS MEDIAÇÕES EXTRAJUDICIAIS

7.1 mediação restaurativa

Para que se possa entender de fato sobre mediação restaurativa, é de extrema importância que se aborde o tema da justiça restaurativa. Sendo assim, as práticas restaurativas ressurgem, sendo as primeiras experiências contemporâneas de mediação entre ofensor e vítima implementadas na década de 70, revivendo o antigo modelo restaurativo onde, simplesmente através de uma sessão coordenada pelo mediador, a vítima descreve a sua experiência e as circunstâncias do crime. a influência o traz, e o criminoso explica à vítima.

A experiência da Nova Zelândia estende essas sessões (sessões restaurativas) a familiares de jovens infratores e membros da comunidade de infratores adultos, com base na tradição maori. No Canadá, o modelo também foi inspirado nas culturas aborígenes, onde os protagonistas se sentam em círculo, usando um objeto passado de mão em mão para representar a posse da palavra.

O objetivo da reunião foi reunir pontos de vista sobre a resolução de conflitos. Segundo Pedro Scuro Neto, a justiça restaurativa é um novo paradigma, de médio alcance em construção, o conceito de justiça restaurativa ainda é algo incerto e só pode ser captado em seu movimento emergente. Há um crescente consenso internacional sobre isso, incluindo documentos oficiais em documentos da ONU e da UE, validando e recomendando a justiça restaurativa para todos os países (Neto, P. Scuro 2005)

Os conceitos articulados nos Princípios Fundamentais da Justiça Restaurativa articulados na resolução de 2002 do Conselho Econômico e Social das Nações Unidas são os seguintes:

Um programa de justiça restaurativa é qualquer programa que usa um processo restaurativo e visa alcançar um resultado restaurativo;

Processo restaurativo Refere-se a qualquer processo no qual a vítima e o ofensor e, quando apropriado, qualquer outro indivíduo ou membro da comunidade afetado pelo crime, participem ativamente na resolução das questões levantadas pelo crime, geralmente com a ajuda de um mediador. O processo de recuperação pode incluir mediação, conciliação, conferências familiares ou comunitárias e equipes de sentença;

O resultado restaurativo refere-se ao acordo alcançado durante o processo de recuperação. Os resultados restaurativos incluem respostas e programas como compensação, restituição e serviço comunitário, projetados para atender às necessidades e responsabilidades individuais e coletivas de todas as partes e para facilitar a reintegração social de vítimas e ofensores;

Partes são vítimas, ofensores e quaisquer outros indivíduos afetados pelo crime ou membros da comunidade que possam estar envolvidos no processo de recuperação;

Facilitador significa facilitar a participação no processo de restauração dos afetados e envolvidos no crime de forma justa e equitativa.

Trazendo então para o ramo da mediação extrajudicial, a mediação restaurativa trará um ar de solução não apenas do conflito, mas um ar de solução e de cura entre as partes. Dessa maneira, ocorrendo o perdão.

A mediação é um dos processos alternativos de resolução de conflito, dirigido por uma pessoa neutra e completamente imparcial, com a função de ajudar os mediando (a quem chamamos de partes no litigioso) chegarem em um denominador comum para aquilo que discordam, ajudar pessoas a compreenderem os seus verdadeiros interesses, e mitigar falas desnecessárias.

É de fundamental importância que a sociedade saiba que não é por intermédio de uma comunicação violenta ou com atos de violência que há de se chegar a um bom termo na solução do conflito. Os seres humanos devem se tratar com respeito mútuo e com dignidade.

É aconselhável sempre que possível evitar um desentendimento, este acarreta inúmeras perdas, como por exemplo: Emocional com sofrimento de estar estacionado na disputa, o fim de relacionamentos, o tempo útil desperdiçado por 'vingança', custos com honorários advocatícios entre outros.

A mediação Restaurativa tem como seu objetivo a pacificação, e estabelecer a comunicação como a base para terminar disputas. A visão de um procedimento relaciona-se ao que se espera dela. Por exemplo, quando alguém busca a Mediação Restaurativa para resolver um conflito, certamente essa pessoa tem em seu propósito solucionar de forma pacífica a disputa. Portanto, pode-se afirmar que a visão da Mediação Restaurativa é resolver ou gerenciar uma questão buscando restaurar o relacionamento.

Toda sessão de mediação é voluntária e são os mediando que exercem o total controle, o mediador nada mais é que um facilitador, regida pela simplicidade e confidencialidade com o intuito de deixar os participantes o mais confortável possível. Ressaltando que em nenhum momento da mediação existe imposições. Toda sessão é dirigida pela autocomposição, os mediando são os responsáveis por sugerir e chegar ao acordo ou não.

Ao optar por acordos temos economia financeira (os custos com mediação são bastantes inferiores ao de processos da justiça comum) e temporal (na justiça os conflitos pode perdurar por anos). Não existindo perdedores ou vencedores, todos ganham.

Segundo PELIZZOLI, pensar os conflitos exige indagar como o meu “ser no mundo” tem se exercido, o que me cabe diante da vida conflitiva, que envolve a mim e a meus próximos; como tenho ferramentas para lidar com eles, como me preparei emocionalmente para lidar com eles, como posso ajudar outrem a lidar com eles? Igualmente, entender que lidamos com um campo de relações complexo, delicado, conflitivo, frágil, mas que ao mesmo tempo visa ao equilíbrio, satisfação, resolução;

campo este em que Sujeito e Objeto (ou Eu e Outro) são profundamente codependentes, numa teia viva que nos ultrapassa, vem antes de nós (tempo, história, antepassados, tradição), e vai além de nós (futuro, novas gerações). Com isto, colocamos em causa a ideia de sujeito como ego controlador, dominador, senhor de si independente do que ocorre com outrem, pretensamente consistente e isento de máscaras e fragilidades, supostamente imortal e inatingível, fora do sistema ou do jogo da vida, do amor(dor) e da morte.

A CNV (comunicação não violenta) se arrisca a usar a palavra *compaixão* para falar de nossa natureza humana basilar – portanto relacional – no sentido daquilo que mais nos toca: o sofrimento e a busca da felicidade.

Deste modo, não se trata de “ter pena de alguém” - o que em geral oculta nossa dor, tanto quanto a humanidade do outro, e nos colocando num estatuto acima dele. Não se trata de ser “bonzinho”; não se trata ainda de ser religioso, ou de ceder sempre, de apiedar-se propriamente, e de ser sempre emotivo. Trata-se de entender e sentir profundamente que estamos no mundo da vulnerabilidade e que todos queremos ser felizes, todos fazemos muitas coisas boas e ruins em nome disso.

Por vezes, somos levados pela *ignorância* de nossos valores e anseios mais profundos. Mas, por vezes, erramos o caminho, e acabamos por tomar vias que aumentam o sofrimento e que violentam. Por exemplo: dependência de drogas e uso abusivo de álcool, vinganças, consumismo desenfreado, “esportes” violentos, adicção de todo tipo, culto narcisista da imagem, culto do poder e do dinheiro, fama e sucesso a todo custo.

Por que entramos em atrito? Por que nos desentendemos? Por que brigamos?” Este é um modelo de frase que utilizo nos cursos de resolução de conflitos, interpondo, depois da pergunta, uma dose grande de silêncio e de olho no olho com os membros do grupo. Mais do que constrangedor, este silêncio e olhar têm a capacidade de despertar tons inaudíveis por trás das conversas que acontecerão no decorrer de um trabalho que tem uma característica psicossocial importante: acessar alguns obstáculos – emocionais, afetivos ou relacionais – que todos nós queremos superar em prol de nossas necessidades de bom relacionamento com a vida.

Para além da visão de culpa de um ofensor ou de vitimização de uma pessoa, o que se procura é a superação das condições de condicionamento ao “modelo defesa-ataque”, ou “modelo do lobo”, como diz Rosenberg, para então acessar a *escuta* fundamental e as palavras positivas, geradoras - como pede a Terapia Comunitária, reconstruindo com honestidade algumas causas e efeitos psicossociais de violência. Para a CNV, viver em comum é viver na base de relações e conflitos, tanto quanto para a Ética da Alteridade – uma das fontes que inspiram minhas obras.

Ou seja, não temos uma igualdade na base, mesmo que tenhamos muitas coisas semelhantes e necessidades em comum. Habitamos um mundo de muitas formas, da biodiversidade, do múltiplo, das muitas faces, línguas, sexualidades. Ao fundo de tudo há *tempo* e *mudança*, insuperáveis: nada permanece igual.

No discurso da CNV fala-se de conflitos *negativos* e de conflitos *positivos*, para expressar aqueles que geram mais dor, mágoas, estrago, sinergia negativa, etc., ou os que geram sinergia positiva, mudanças criativas, renovações e novos estágios de relação ou comunicação – e assim reparação e alguma afetividade.

Em termos gerais, a não-violência é uma tradição teórica e prática muito longa, que tem em Gandhi um de seus nomes consagrados. A CNV inspira-se filosoficamente nesta tradição, aurindo também outros saberes de modelos comunicacionais de paz, tanto quanto do saber da psicologia social e de grupos.

Para entendê-la, é preciso questionar e alargar o conceito de violência, no sentido de tirá-lo do âmbito extremamente reduzido da violência criminal “do bandido e do assassinato”, e pensá-lo sistemicamente, dentro de campos sociais conflitivos, dentro de necessidades feridas, dentro de perdas de dignidade e da humilhação, dentro da produção de “bodes expiatórios” sociais, dentro da violência estrutural e seu *apartheid* social.

A vantagem da CNV é que, haurindo valores, necessidades, emoções e pedidos essenciais que os seres humanos têm para viver, além de necessidades materiais, ela faz-se essencial em qualquer âmbito social e mesmo em contextos de crise e desestruturação - pois todo sujeito quer ser entendido, respeitado, quer algo de alguém e precisa pedir, tem vulnerabilidades, depende dos outros, quer algum tipo de laço social, e assim por diante.

Uma *mediação*, nos moldes jurídicos que conhecemos no judiciário do país, e mais ainda uma conciliação, em geral não contemplam um diálogo aberto e reparativo, como propõem por exemplo os círculos restaurativos e a Justiça Restaurativa, como propõe a CNV. Mediar pode ser fazer o meio termo simples entre duas vontades contrárias, em que se deve ceder sem aceder ao núcleo do conflito, ou em que se deve engolir certas injustiças, ou ainda por força maior devo mediar para não entrar em processos mais desgastantes.

Dialogar é mais que mediar, é trazer à tona efeitos humanos e psicológicos dos mafeitos, é abrir-se ao outro, é tentar entender e ouvir de fato – não apenas para logo atacar. Num diálogo, mediadores podem ser obstáculos, podem dirigir, determinar e impedir o espírito em jogo de se manifestar. Mediar pode ser forçar o outro a um acordo pré-determinado ou a restrições dentro de um trilho apertado ou judicativo. Pode atropelar, pode calar, pode criar soluções artificiais e de consenso superficial. (PELIZZOLI, M. L 2012)

O Novo Código Processo Civil estimula a adoção dos meios adequados de solução de controvérsias, com especial destaque para a Mediação, a qual tem se revelado um importante instrumento de acesso à Justiça, onde as partes são as verdadeiras protagonistas do conflito.

A Mediação, enquanto método não adversarial, possibilita aos envolvidos no litígio uma maior interação, um empoderamento na condução do problema, bem como possibilita o diálogo entre as partes. Através da Mediação, o conceito de Justiça ganha concretude, isso porque a solução dada ao caso concreto é construída e não imposta por um terceiro, resultando numa menor ingerência estatal.

A institucionalização da Mediação só veio contribuir para que os cidadãos, de uma forma geral, tenham acesso a uma ordem justa, contemplando a Justiça em sua acepção integral, formal e substancial. Isso ocorre quando o acesso a uma ordem adequada, que busca contemplar várias formas de resolução de litígios, compete a cada pessoa que, no caso concreto, escolhe a melhor forma de gerir o litígio.

Assim, é de extrema importância que os envolvidos compreendam o processo de Mediação, vigorando o princípio da decisão informada, ou seja, as partes devem estar cientes de cada etapa do procedimento, sendo recomendado que os interessados estejam acompanhados por advogados.

A Mediação é sim um instrumento eficaz, especialmente por buscar a solução adequada aos interesses dos envolvidos no litígio, considerando suas possibilidades a partir de uma decisão consensual. (Olivia, 2020)

7.2 escuta ativa

De acordo com a psicologia, a escuta ativa é uma técnica de comunicação assertiva, baseada na aceitação e empatia. Contudo, esse tipo de escuta é útil não só para promover a capacidade de expressar emoções ou argumentos. Ela importa para saber ouvir e perceber as razões e sentimentos dos outros.

Logo, fazer uma escuta ativa significa conectar-se com o outro por meio da metacomunicação. Isto é, captando todos os aspectos da mensagem. Postura, tom e voz, dúvidas e emoções que escapam ao que se fala são exemplos de escuta ativa.

Poder observar bem o interlocutor, percebendo também sua linguagem não verbal e seu tom de voz, favorece nossa concentração. Isso porque o nosso sistema de escuta é ativado de forma mais eficaz.

Exemplos de escuta ativa:

Você está no meio da negociação com seu cliente e o mesmo está expondo suas necessidades e dúvidas. Ademais, o cliente explica o que ele espera resolver comprando seu produto ou serviço. Um ouvinte competitivo, no seu lugar, poderia simplesmente esperar o momento certo para entrar no discurso de seu cliente.

Além disso, logo em seguida, você poderia oferecer a ele o produto que precisa vender para atingir a meta daquele mês. Agora inverta a situação. No entanto, dessa vez, você, na condição de um ouvinte ativo, se preocupa com as reais necessidades de seu cliente e as ouve. Por fim, oferece a ele exatamente o produto que precisa.

O que acontece na escuta ativa é muito simples. A atenção muda visivelmente dos pensamentos que giram na cabeça de alguém para se concentrar no que a outra pessoa está dizendo. A atenção é, portanto, projetada-se totalmente sobre o interlocutor.

Existem 2 tipos de escuta ativa, ao praticar a técnica do silêncio ativo, uma vez que o interlocutor termina de falar, o ouvinte opta voluntariamente por não intervir. Dessa forma, permite que o outro reflita sobre o que acabou de dizer, logo, o interlocutor percebe o silêncio do ouvinte de forma encorajadora. Assim, tenderá a refletir e automaticamente fornece mais informações para esclarecer seus pensamentos.

A técnica de espelhamento empático, para sermos mais precisos, estamos fala-se aqui, de um conjunto de técnicas que consistem em intervenções que nunca interpretam as palavras ditas pelo interlocutor.

Na prática, o ouvinte envia sinais ao interlocutor e o ouvinte, assim como um espelho, reflete o que ele acabou de dizer, sem alterar a construção da fala ou a situação psicológica em que ela ocorre. Além do mais, as técnicas de espelhamento são ferramentas para fortalecer o “eu” do outro.

Na verdade, elas têm o poder de criar um clima sócio afetivo acolhedor e tranquilizador. Esse clima permite que a pessoa que fala receba um feedback contínuo que, por sua vez, a leva a refletir sobre si mesma.

Desta forma pode-se observar os benefícios da escuta ativa. Sendo assim, trazendo para o ramo da mediação extrajudicial, as partes em conflito, podem estabelecer uma conexão com o mediador afim de ser de fato compreendida, facilitando assim a percepção de que o mediador quer o melhor para ambas as partes do conflito e dessa forma adquirindo confiança devido ao rapport estabelecido tanto entre as partes quando parte e mediador. Tornando assim muito mais eficiente e provável que as partes entrem em acordo entre si.

A escuta ativa tem características particulares que exigem colocar toda a sensibilidade, atenção, compreensão, e empatia de que somos capazes. Isso para que, no longo prazo, essas atitudes nos tragam diversos benefícios dependendo dos níveis das nossas relações sociais.

Por sua capacidade de estimular a abertura ao diálogo, a escuta ativa é a principal ferramenta da psicoterapia e, em geral, auxilia os relacionamentos. No entanto, ela também pode se tornar uma aliada especial nas relações diárias de cada um de nós.

Essa escuta nos permite estabelecer um contato autêntico uns com os outros e, assim, iniciar um tipo de comunicação mais eficiente e proveitoso. Além disso, aprender a ouvir ativamente, de fato, nos torna capazes de: evitar erros muito comuns que contribuem para formar “barreiras” na comunicação;
tornar-nos mais sensíveis e atentos à experiência emocional que acompanha cada comunicação;
ir além do que é expresso em palavras;
dominar a técnica da reflexão empática que nos permite comunicar a nossa presença na relação com o outro e dar-lhe a sensação clara de ser ouvido e compreendido.

CONCLUSÃO

Com o presente trabalho pode-se concluir que a mediação extrajudicial é uma das melhores alternativas para a solução de conflitos. Porém apenas a solução do conflito não é o suficiente para garantir que algumas das partes venham a ingressar posteriormente com uma nova ação no judiciário.

Tendo em vista esse quesito, existe algumas alternativas que já visam sanar este problema que é a mediação restaurativa, onde busca sanar completamente o conflito até mesmo o conflito pessoal entre as partes.

Desta forma, a programação neurolinguística com suas técnicas eficientes, tem uma parcela gigantesca para a conclusão total deste feito que é a paz entre as partes, tendo em vista ser muito mais eficiente sanar imediatamente após a mediação o conflito a postergar a causa principal do conflito que está muito mais atrelada ao pessoal das partes do que ao conflito em si.

Uma grande oportunidade para diminuir a carga da máquina judiciária é a mediação extrajudicial. Portanto, a principal forma de resolver conflitos entre as partes é por meio de um acordo, a fim de ser o melhor caminho para a máquina pública e rentável para as partes em conflito, visa também agilizar o processo e resolver efetivamente o conflito.

A junção de técnicas de mediação extrajudicial com a Programação neuro linguística se tornará uma ferramenta poderosíssima em favor do sistema judiciário Brasileiro e em favor de todas as partes que se tornam dependentes da máquina pública para a solução de conflitos. Enxergando de forma mais eficiente esta via que é a mediação extrajudicial.

Trazendo vários benefícios para as partes conflitantes, entre eles, a celeridade das soluções buscada pelas partes para o conflito em questão. Diminuindo significativamente os transtornos enfrentados por elas, físicos e psicológicos. Onde as partes além de já estarem participando de uma situação desagradável onde já se encontram, que é o conflito em si, ainda há de esperar e depender das demandas anteriores.

De certa forma, a demanda de processos do sistema judiciário, é extremamente grande. Buscando então, com a introdução da programação neuro linguística e suas técnicas, como rapport, espelhamento cruzado, escuta ativa e

percepção dos canais sensoriais, nos processos extra judiciais, onde o mediador dominará as técnicas para conduzir as partes à mediação restaurativa, que é um dos pontos mais eficazes na solução de conflitos, que visa resolver todo problema em geral, diminuir significativamente, os processos que são levados ao judiciário.

REFERÊNCIAS

BENARÓS, S.; LIPINA, S. J.; SEGRETIN M. S.; HERMIDA, M. J.; COLOMBO, J. A. Neurociência y educación: hacia la construcción de puentes interactivos. *Rev Neurol*, 50: 179-86, 2010.

GROSSI, M. G. R.; GROSSI, V. G. R.; SOUZA, J. R. L. M.; SANTOS, E. D. UMA REFLEXÃO SOBRE A NEUROCIÊNCIA E OS PADRÕES DE APRENDIZAGEM: A IMPORTÂNCIA DE PERCEBER AS DIFERENÇAS. *Debates em Educação*, [S. l.], v. 6, n. 12, p. 93, 2014.

ESCRIBANO, C. L. Contribuciones de la neurociencia al diagnóstico y tratamiento educativo de la dislexia del desarrollo. *Revista de Neurología*, 44 (3): 173-180, 2007.

MARKOVA, D. O natural e ser inteligente: padrões básicos de aprendizagem a serviço da criatividade e educação. São Paulo: Summus, 2000.

MANCILHA, Jairo. Programação neurolingüística aplicada ao ensino e à aprendizagem. Rio de Janeiro: INAp, 2010.

SILVA, Jéssica Thaís da. A colaboração da linguagem corporal através da programação neurolinguística no processo de vendas pessoais. 2018.

PINHEIRO, GUILHERME CESAR;

A CONCILIAÇÃO OU A RAZÃO DA MEDIAÇÃO NO SISTEMA DE PROCESSOS CIVIS / A AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO OU MEDIAÇÃO NO SISTEMA PROCESSUAL CIVIL.

Revista Eletronica de Direito Processual, 2018, Vol.19(3), p.324(24) [Periódico revisado por pares]. Publicado em: *Revista Eletrônica de Direito Processual*, 2018, Vol.19(3), p.324(24)

Cf. SPRITZER, Nelson. Pensamento e mudança, p. 31-2, 1993. 32 Cf. ANDREAS, Steve e FAULKNER, Charles. PNL — Programação neurolingüística: a nova tecnologia do sucesso, p. 33, 1995. 33 Id., *ibid*.

Terapeuta Ocupacional (UNIFOR), Especialista em Psicologia aplicada a Psicopedagogia (UFC), Mestra em Educação Especial (UECE), Bolsista Funcap. Doutoranda em Saúde Coletiva (UNIFOR); isabellecerq@yahoo.com.br.

BIRDWHISTELL, Ray L. Kinesics and context : essays on body motion communication. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, c1970. DAVIS, Flora. A comunicação não-verbal. 3. ed. São Paulo: Summus, 1979. FOUCAULT, Michel. A ordem do discurso. São Paulo: Loyola, 1996.

GUIRAUD, Pierre. A linguagem do corpo. São Paulo: Ática, 2001.
 LIPOVETSKY, Gilles. O império do efêmero. São Paulo: Companhia das Letras, 1989.
 HALL, Stuart. Identidade cultural na pós-modernidade. 3.ed. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

LOTMAN, I. Cultura y explosión. Barcelona: Gedisa, 1999.
 MAFFESOLI, Michel. No fundo das aparências. Petrópolis: Vozes, 1999.
 MORRIS, D. Manwatching – a field guide to human behaviour. London: Triad Panther, 1985.

VILLAÇA, N.; GÓES, F. Em nome do corpo. Rio de Janeiro: Rocco, 1998.
 Neto, P. Scuro -The Restorative Paradigm: Just Middle-Range Justice, disponível em <http://www.restorativejustice.org/articlesdb/articles/1785>. Acesso em 25.12.2005. 16h

PELIZZOLI, M. L., Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV) - reflexões sobre fundamentos e método (Artigo Publicado em Pelizzoli, M.L. (org.) Diálogo, mediação e cultura de paz. Recife: Ed. da UFPE, 2012.). **Disponível em:** [www.ufpe.br/documents/Introdução à Comunicação](http://www.ufpe.br/documents/Introdução%20à%20Comunicação).
Acesso em: 06/06/2020.

Olivia Brandão Melo Campelo Macela Nunes Leal **MEDIAÇÃO: UM EFICIENTE INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA** **Disponível em:** Arquivo Jurídico –ISSN 2317-918X –Teresina-PI –v. 4–n. 1–p. 100-110_Jan./Jul. de 2017
Acesso em: 21/05/2020.