

BÁSICO EM MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DE CONFLITOS

Portal
IDEA
.com.br



Empatia e Neutralidade

Na mediação e na conciliação, duas qualidades são consideradas indispensáveis para o exercício eficaz e ético da função: **empatia** e **neutralidade**. Embora distintas, essas competências se complementam, criando um ambiente seguro e equilibrado para que as partes possam expor suas perspectivas e trabalhar na construção de soluções consensuais.

A empatia permite ao mediador ou conciliador compreender a situação sob o ponto de vista de cada participante, enquanto a neutralidade assegura que essa compreensão não se converta em favorecimento ou prejuízo a qualquer parte. Juntas, essas habilidades fortalecem a confiança no processo e aumentam as chances de se alcançar um acordo satisfatório.

1. Empatia: conceito e relevância

A empatia, no contexto da resolução de conflitos, é a capacidade de **reconhecer, compreender e validar** as emoções, necessidades e percepções das partes, mesmo que o profissional não compartilhe das mesmas experiências ou opiniões.

No processo de mediação e conciliação, a empatia:

- **Favorece o estabelecimento de confiança** entre as partes e o profissional;
- **Facilita a comunicação**, pois as partes se sentem ouvidas e respeitadas;
- **Ajuda a identificar interesses subjacentes**, que muitas vezes não são explicitados de forma direta.

Importante destacar que empatia não significa concordar com tudo o que é dito, mas sim compreender o ponto de vista do outro e demonstrar essa compreensão de forma genuína.

2. Técnicas para desenvolver a empatia

Para atuar de forma empática, o mediador ou conciliador pode:

- Praticar **escuta ativa**, prestando atenção integral ao que é dito e às expressões não verbais;
- Utilizar **perguntas abertas** para encorajar as partes a compartilhar informações e sentimentos;
- **Refletir e parafrasear** o que foi expresso, confirmando que compreendeu corretamente;
- Validar emoções, reconhecendo-as como legítimas, mesmo que não se concorde com sua origem ou intensidade.

Essas práticas reforçam o clima de respeito e aumentam a disposição das partes para colaborar.

3. Neutralidade: conceito e importância

A neutralidade é o compromisso do mediador ou conciliador em **não tomar partido**, não favorecer ou prejudicar nenhuma das partes, e conduzir o processo com equilíbrio. Está diretamente relacionada à imparcialidade, mas vai além, incluindo também a percepção que as partes têm sobre a conduta do profissional.

Na prática, a neutralidade significa:

- **Garantir igualdade de oportunidades** para todas as partes se expressarem;
- **Evitar manifestações de opinião pessoal** sobre o mérito do conflito;
- **Manter postura equidistante**, inclusive no uso de linguagem, gestos e expressões faciais;
- **Administrar possíveis conflitos de interesse**, afastando-se do caso quando sua isenção possa ser questionada.

4. Desafios na manutenção da neutralidade

Manter-se neutro pode ser desafiador, especialmente em casos que envolvem forte carga emocional ou quando uma das partes adota postura hostil. Para preservar a neutralidade, o mediador ou conciliador deve estar atento a

possíveis vieses pessoais, controlar reações impulsivas e evitar emitir juízos de valor.

Outro cuidado importante é equilibrar a atenção dedicada a cada parte. Pequenos gestos, como olhar mais frequentemente para um dos lados ou conceder mais tempo de fala a uma parte, podem gerar percepções de parcialidade.

5. Relação entre empatia e neutralidade

Embora à primeira vista pareçam conceitos em tensão, empatia e neutralidade podem coexistir de forma harmoniosa. O mediador ou conciliador pode compreender profundamente a perspectiva de cada parte (empatia) sem se alinhar a ela ou permitir que essa compreensão influencie sua conduta de forma a beneficiar um dos lados (neutralidade).

A chave está na **consciência profissional**: reconhecer as próprias reações emocionais, manter o foco nos objetivos do processo e agir sempre em conformidade com os princípios éticos.

6. Impacto no processo de mediação e conciliação

A combinação equilibrada de empatia e neutralidade:

- **Aumenta a credibilidade** do mediador ou conciliador perante as partes;
- **Melhora a qualidade do diálogo**, pois as partes se sentem compreendidas e tratadas com justiça;
- **Favorece a construção de acordos sólidos**, baseados na confiança e no respeito mútuo;
- **Reduz resistências** e comportamentos defensivos.

Ao demonstrar empatia e manter a neutralidade, o profissional contribui para que as partes se concentrem na busca de soluções e não em disputas secundárias.

Conclusão

Empatia e neutralidade são competências complementares e indispensáveis para a atuação eficaz em mediação e conciliação. Enquanto a empatia fortalece a conexão humana e incentiva a abertura para o diálogo, a neutralidade garante a imparcialidade e a integridade do processo. O equilíbrio entre ambas requer preparo técnico, autoconhecimento e compromisso ético.

Ao dominar essas habilidades, o mediador ou conciliador não apenas conduz sessões de forma mais eficiente, mas também reforça o papel desses métodos como instrumentos de pacificação social e construção de consensos duradouros.

Referências bibliográficas

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

FOLGER, J. P.; BUSH, R. A. B. **Transformative Mediation and Third-Party Intervention: Ten Hallmarks of a Transformative Approach to Practice.** Mediation Quarterly, v. 13, n. 4, p. 263-278, 1996.

HAYNES, J. M.; HAYNES, G. L. **Mediação: teoria e prática.** Porto Alegre: Artmed, 2010.

SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. **Mediação, conciliação e arbitragem: teoria e prática.** 2. ed. São Paulo: RT, 2019.

Gestão de Emoções e Conflitos

A gestão de emoções e conflitos é um aspecto central na condução de processos de mediação e conciliação, pois os litígios, sejam eles de natureza pessoal, profissional ou institucional, frequentemente envolvem forte carga emocional. A forma como essas emoções são compreendidas e administradas pelo mediador ou conciliador influencia diretamente a qualidade do diálogo, o nível de cooperação entre as partes e a viabilidade de um acordo.

Lidar adequadamente com emoções não significa suprimi-las, mas reconhecer sua existência, compreender sua origem e canalizá-las para uma comunicação construtiva. Do mesmo modo, a gestão de conflitos exige abordagem estruturada, pautada na escuta, no respeito e na busca de soluções que atendam aos interesses subjacentes.

1. A importância da gestão de emoções

Em contextos de conflito, emoções como raiva, frustração, medo, tristeza ou desconfiança podem surgir com intensidade, prejudicando a comunicação e a capacidade de raciocínio das partes. A gestão emocional adequada contribui para:

- **Reduzir tensões** e minimizar reações impulsivas;
- **Restabelecer o equilíbrio emocional** das partes, favorecendo a clareza na exposição de ideias;
- **Aumentar a receptividade** para ouvir e considerar a perspectiva do outro.

O mediador ou conciliador, ao reconhecer e validar as emoções, cria um ambiente seguro, no qual as partes se sintam acolhidas e dispostas a cooperar.

2. Técnicas de gestão emocional na mediação e conciliação

Para lidar com as emoções de forma eficaz, o profissional pode recorrer a diferentes técnicas, entre as quais se destacam:

- **Escuta ativa e validação emocional:** reconhecer a legitimidade das emoções expressas, sem julgar ou minimizar sua importância;

- **Reformulações:** traduzir em termos construtivos falas carregadas de emoção, ajudando a manter o foco no conteúdo e não apenas no tom;
- **Pausas estratégicas:** interromper momentaneamente a sessão quando as emoções atingem nível que comprometa o diálogo;
- **Reuniões privadas (caucus):** permitir que cada parte exponha suas preocupações de forma reservada, reduzindo a pressão emocional.

Essas técnicas exigem sensibilidade e adaptação à dinâmica de cada caso.

3. Gestão de conflitos: conceitos e objetivos

A gestão de conflitos vai além da resolução pontual da disputa, abrangendo estratégias para transformar o conflito em oportunidade de crescimento, aprendizado e fortalecimento das relações. Seus objetivos incluem:

- **Identificar as causas reais** do conflito, distinguindo sintomas de origens;
- **Promover o diálogo construtivo** entre as partes;
- **Facilitar a construção de soluções sustentáveis**, que previnam a reincidência do problema;
- **Preservar ou restaurar relacionamentos** que possam ter sido prejudicados.

Essa abordagem busca não apenas encerrar o litígio, mas também fortalecer a capacidade das partes de lidar com divergências futuras.

4. Estratégias para gerir conflitos

A gestão eficaz de conflitos envolve métodos e posturas específicas, tais como:

- **Mapeamento do conflito:** identificar as partes envolvidas, seus interesses, necessidades e possíveis pontos de convergência;
- **Criação de regras de diálogo:** estabelecer parâmetros claros de respeito e turnos de fala;
- **Foco em interesses, não em posições:** direcionar o debate para as necessidades e objetivos das partes, em vez de manter posturas rígidas;

- **Geração de opções múltiplas:** explorar alternativas antes de decidir por uma solução definitiva.

5. O papel do mediador ou conciliador

O mediador ou conciliador atua como **facilitador da comunicação e moderador das interações**, prevenindo escaladas emocionais e mantendo o processo equilibrado. Para isso, é fundamental que o profissional desenvolva autocontrole, reconheça seus próprios gatilhos emocionais e mantenha postura de calma e neutralidade, mesmo diante de situações de alta tensão.

6. Benefícios da gestão adequada de emoções e conflitos

Quando bem administradas, as emoções deixam de ser barreiras e passam a contribuir para o entendimento do conflito. Entre os benefícios de uma gestão eficaz, destacam-se:

- **Aumento da confiança mútua** entre as partes;
- **Maior qualidade nas soluções encontradas**, pois refletem compreensão mais profunda do problema;
- **Prevenção de novos litígios**, ao promover habilidades de comunicação construtiva;
- **Fortalecimento da cultura de paz**, tanto no âmbito individual quanto coletivo.

Conclusão

A gestão de emoções e conflitos é elemento essencial para o sucesso da mediação e da conciliação. Ela exige preparo técnico, sensibilidade e postura ética do profissional, que deve ser capaz de reconhecer, acolher e direcionar as emoções para favorecer o diálogo e a cooperação. Ao mesmo tempo, deve estruturar o processo de forma que o conflito seja compreendido em sua essência e resolvido de maneira justa e duradoura.

A combinação dessas habilidades não apenas aumenta a eficácia do procedimento, mas também contribui para transformar o modo como

indivíduos e comunidades lidam com divergências, fortalecendo a construção de soluções pacíficas e sustentáveis.

Referências bibliográficas

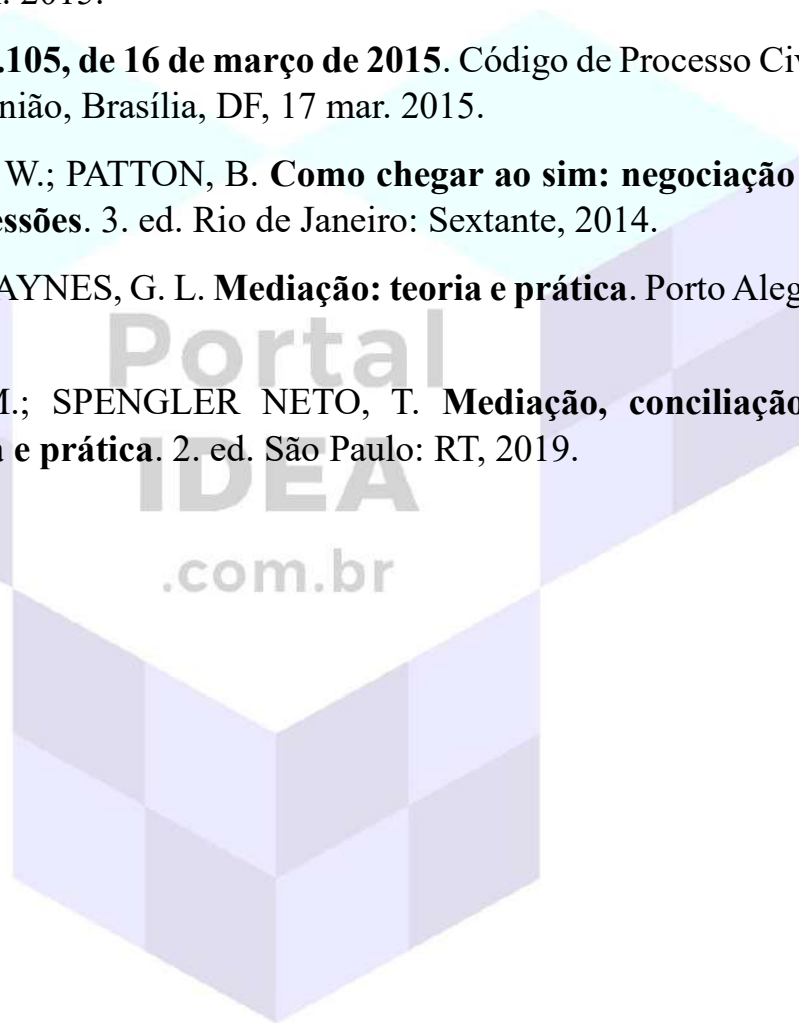
BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

FISHER, R.; URY, W.; PATTON, B. **Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões.** 3. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2014.

HAYNES, J. M.; HAYNES, G. L. **Mediação: teoria e prática.** Porto Alegre: Artmed, 2010.

SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. **Mediação, conciliação e arbitragem: teoria e prática.** 2. ed. São Paulo: RT, 2019.



Construção de Confiança entre as Partes

A confiança é um elemento fundamental para o êxito de qualquer processo de mediação ou conciliação. Sem ela, a comunicação tende a ser limitada, as partes se mantêm defensivas e a possibilidade de construção de soluções consensuais se reduz significativamente. No contexto da resolução pacífica de disputas, a **construção de confiança** é uma tarefa contínua que começa antes mesmo da primeira interação formal e deve ser cultivada ao longo de todo o procedimento.

Essa confiança se estabelece tanto na relação entre cada parte e o mediador ou conciliador quanto na relação entre as próprias partes, criando um ambiente propício para o diálogo aberto e construtivo.

1. A importância da confiança no processo

A confiança atua como um facilitador do diálogo, permitindo que as partes se sintam seguras para expressar seus interesses, preocupações e necessidades sem receio de retaliações ou julgamentos. Quando há confiança:

- **A comunicação é mais fluida** e honesta;
- **As partes se mostram mais dispostas a ouvir** e considerar a perspectiva do outro;
- **A resistência à negociação diminui**, favorecendo a cooperação;
- **Os acordos tendem a ser mais duradouros**, pois são construídos sobre bases de entendimento mútuo.

A ausência de confiança, por outro lado, pode levar ao bloqueio do processo, dificultando a obtenção de resultados satisfatórios.

2. Papel do mediador ou conciliador na construção de confiança

O mediador ou conciliador é a figura central na criação de um ambiente seguro e de credibilidade. Para isso, deve:

- **Demonstrar imparcialidade e neutralidade**, tratando todas as partes com igualdade;
- **Cumprir rigorosamente o princípio da confidencialidade**, assegurando que as informações compartilhadas não sejam usadas de forma indevida;
- **Manter coerência entre discurso e ação**, demonstrando integridade e previsibilidade;
- **Adotar postura respeitosa e profissional**, transmitindo segurança e seriedade no procedimento.

3. Estratégias para estabelecer confiança

A confiança não surge automaticamente; ela é construída por meio de atitudes e comportamentos consistentes. Algumas estratégias eficazes incluem:

- **Escuta ativa e validação**: mostrar interesse genuíno pelo que cada parte expressa e reconhecer a legitimidade de suas preocupações;
- **Transparência**: explicar claramente as etapas do processo, o papel do mediador ou conciliador e as regras que nortearão o procedimento;
- **Pontualidade e organização**: cumprir horários e manter o processo bem estruturado, reforçando a credibilidade;
- **Consistência**: agir de forma previsível e estável ao longo do procedimento, evitando mudanças bruscas de postura.

4. Confiança entre as partes

Além da relação com o mediador ou conciliador, é importante fomentar a confiança mútua entre as partes. Isso pode ser feito por meio de:

- **Criação de regras de convivência** para a sessão, que impeçam interrupções e garantam o respeito mútuo;

- **Identificação de interesses comuns**, que aproximem as partes e criem uma base para a cooperação;
- **Uso de linguagem neutra**, evitando termos que possam ser interpretados como ofensivos ou acusatórios;
- **Pequenos acordos parciais**, que funcionem como degraus para a construção de um consenso mais amplo.

5. Desafios e superação de barreiras

Em muitos casos, as partes chegam ao procedimento com histórico de desconfiança ou até hostilidade. Nessas situações, a construção de confiança requer paciência e progressos graduais. O mediador ou conciliador pode optar por:

- Realizar **reuniões individuais** (caucus) para ouvir as partes separadamente e reduzir tensões;
- Utilizar **técnicas de reformulação** para apresentar falas de maneira menos confrontativa;
- Estimular a **compreensão empática**, ajudando cada parte a perceber o impacto do conflito sob a perspectiva do outro.

6. Impactos da confiança nos resultados

Quando a confiança é estabelecida, o processo de mediação ou conciliação tende a ser mais colaborativo, com maior disposição para concessões mútuas. Além disso, os acordos resultantes:

- **Refletem melhor os interesses de ambas as partes;**
- **Apresentam maior taxa de cumprimento voluntário;**
- **Fortalecem relações pessoais ou institucionais**, prevenindo novos conflitos.

Conclusão

A construção de confiança entre as partes é uma das tarefas mais desafiadoras e, ao mesmo tempo, mais recompensadoras para mediadores e conciliadores. Ela exige postura ética, habilidades de comunicação e consistência nas

atitudes. Mais do que um objetivo inicial, a confiança deve ser cultivada continuamente ao longo do procedimento, servindo de alicerce para que as partes possam dialogar de forma aberta e buscar soluções mutuamente satisfatórias.

Ao investir na construção de confiança, o processo de mediação e conciliação não apenas resolve um conflito específico, mas também contribui para o desenvolvimento de relações mais saudáveis e para a consolidação de uma cultura de paz.

Referências bibliográficas

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

FISHER, R.; URY, W.; PATTON, B. **Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões.** 3. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2014.

HAYNES, J. M.; HAYNES, G. L. **Mediação: teoria e prática.** Porto Alegre: Artmed, 2010.

SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. **Mediação, conciliação e arbitragem: teoria e prática.** 2. ed. São Paulo: RT, 2019.

Opções para Resolução e Elaboração de Propostas

Na mediação e na conciliação, a fase de geração de opções e elaboração de propostas é decisiva para transformar o diálogo construtivo em resultados concretos. Após a etapa de identificação dos interesses e necessidades das partes, o mediador ou conciliador deve conduzir o processo para que se construam alternativas viáveis, que atendam de forma equilibrada às expectativas e restrições de todos os envolvidos.

Essa etapa exige criatividade, objetividade e respeito aos princípios que regem a resolução consensual de conflitos, garantindo que as propostas sejam legítimas, claras e capazes de gerar compromissos duradouros.

1. Geração de opções

A geração de opções consiste na criação, pelas partes, de um leque de alternativas para solucionar o conflito. Esse momento deve ser livre de julgamentos precipitados, permitindo que ideias sejam apresentadas sem que haja, de imediato, a obrigação de aceitá-las ou rejeitá-las.

O papel do mediador ou conciliador é:

- **Estimular a criatividade** das partes, incentivando a exploração de diferentes possibilidades;
- **Garantir equilíbrio na participação**, evitando que uma parte domine a geração de ideias;
- **Facilitar a comunicação**, reformulando propostas para torná-las mais claras e compreensíveis;
- **Manter o foco nos interesses identificados**, evitando que a discussão se desvie para aspectos irrelevantes ou puramente posicionais.

Ferramentas como o *brainstorming* (tempestade de ideias) podem ser úteis, desde que adaptadas ao contexto e conduzidas com a sensibilidade necessária para lidar com disputas.

2. Critérios para avaliação das opções

Após a apresentação das alternativas, é necessário avaliar sua viabilidade. Essa análise pode considerar:

- **Adequação jurídica:** se a proposta está de acordo com a legislação aplicável;
- **Viabilidade prática:** se a execução é possível considerando recursos, prazos e capacidades das partes;
- **Equidade:** se a proposta é justa e proporcional, atendendo de forma equilibrada aos interesses de todos;
- **Sustentabilidade:** se a solução tem potencial para prevenir novos conflitos e manter-se no tempo.

O mediador ou conciliador deve facilitar essa avaliação sem impor juízo de valor, permitindo que as partes ponderem sobre as implicações de cada opção.

3. Elaboração de propostas

A elaboração de propostas é o momento em que as ideias mais promissoras são transformadas em soluções concretas. Nessa etapa, algumas diretrizes são fundamentais:

- **Clareza na redação:** os termos devem ser objetivos e de fácil compreensão, evitando ambiguidades;
- **Especificidade:** detalhar prazos, responsabilidades e formas de execução, prevenindo interpretações divergentes;
- **Consenso informado:** garantir que ambas as partes compreendam plenamente os termos e concordem voluntariamente com eles;
- **Realismo:** assegurar que as obrigações assumidas sejam exequíveis.

Propostas claras e bem estruturadas aumentam as chances de cumprimento espontâneo e reduzem o risco de novos litígios.

4. Estratégias para construção conjunta

A construção de propostas pode seguir estratégias colaborativas, como:

- **Partir de pontos de concordância** já estabelecidos para ampliar o consenso;
- **Combinar elementos de diferentes alternativas**, criando soluções híbridas;
- **Negociar compensações** quando um interesse não puder ser atendido integralmente;
- **Testar a proposta** simulando sua aplicação para identificar ajustes necessários antes da formalização.

5. O papel do mediador ou conciliador

O mediador ou conciliador atua como facilitador, garantindo que:

- As propostas reflitam a vontade das partes e não sejam impostas;
- O processo de construção seja equilibrado, sem pressão indevida;
- A linguagem utilizada seja neutra e respeitosa;
- A solução final seja fruto de um diálogo construtivo e informado.

Embora possa sugerir opções (especialmente no caso da conciliação), o profissional deve sempre preservar a autonomia das partes na decisão final.

6. Benefícios de um processo bem conduzido

Quando a geração de opções e a elaboração de propostas são conduzidas de forma adequada:

- As partes sentem-se valorizadas e representadas na solução;
- A probabilidade de cumprimento voluntário do acordo aumenta;
- O processo reforça a confiança no método consensual, incentivando seu uso em conflitos futuros;
- A solução tende a ser mais criativa e satisfatória, pois leva em conta diferentes perspectivas e necessidades.

Conclusão

A geração de opções e a elaboração de propostas constituem etapas-chave na mediação e na conciliação, transformando o diálogo produtivo em soluções concretas e duradouras. Para que essa fase seja bem-sucedida, é essencial garantir ambiente colaborativo, equilíbrio entre as partes, clareza nos termos e foco nos interesses identificados.

A habilidade do mediador ou conciliador em conduzir esse processo com imparcialidade, sensibilidade e técnica influencia diretamente a qualidade do acordo e a confiança das partes no método consensual. Assim, a construção cuidadosa de propostas não apenas resolve o conflito presente, mas contribui para consolidar uma cultura de solução pacífica de disputas.

Referências bibliográficas

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

FISHER, R.; URY, W.; PATTON, B. **Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões.** 3. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2014.

HAYNES, J. M.; HAYNES, G. L. **Mediação: teoria e prática.** Porto Alegre: Artmed, 2010.

SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. **Mediação, conciliação e arbitragem: teoria e prática.** 2. ed. São Paulo: RT, 2019.

Redação e Registro do Termo de Acordo

A redação e o registro do termo de acordo representam a etapa final e formal de um procedimento de mediação ou conciliação bem-sucedido. Essa fase é decisiva para garantir que os entendimentos alcançados sejam devidamente documentados, preservando a clareza, a segurança jurídica e a exequibilidade do que foi pactuado.

O termo de acordo é mais do que um simples registro escrito: ele é a materialização do consenso entre as partes e deve refletir fielmente a vontade manifestada durante as negociações. Por essa razão, sua elaboração requer cuidado técnico, objetividade e observância aos princípios que norteiam os métodos autocompositivos.

1. Finalidade do termo de acordo

O termo de acordo tem como principais finalidades:

- **Formalizar o consenso** obtido, especificando direitos e obrigações;
- **Garantir segurança jurídica** às partes, prevenindo interpretações divergentes;
- **Servir como prova documental** do resultado da mediação ou conciliação;
- **Permitir eventual execução judicial**, quando necessário, sobretudo quando homologado por autoridade competente.

Quando bem redigido, o documento reduz o risco de novos litígios e facilita o cumprimento voluntário dos compromissos assumidos.

2. Estrutura básica

Embora possa variar conforme o contexto, o termo de acordo geralmente inclui:

- **Qualificação das partes:** nome completo, documentos de identificação, endereço e outras informações relevantes;

- **Contextualização:** breve descrição do objeto do conflito e das circunstâncias que levaram ao acordo;
- **Cláusulas de compromisso:** descrição clara e objetiva das obrigações assumidas por cada parte, com prazos, condições e formas de cumprimento;
- **Cláusulas de quitação ou renúncia,** quando aplicável, para evitar rediscussões sobre o mesmo tema;
- **Cláusula de confidencialidade,** reforçando o sigilo do processo, caso acordado;
- **Assinaturas** das partes, do mediador ou conciliador e, quando houver, dos advogados ou representantes legais;
- **Data e local** da assinatura.

No caso de mediação ou conciliação judicial, o termo é juntado aos autos e pode ser homologado por um juiz, adquirindo força de título executivo judicial, conforme previsto no Código de Processo Civil.

3. Princípios que devem orientar a redação

A redação do termo de acordo deve observar alguns princípios fundamentais:

- **Clareza e objetividade:** utilizar linguagem simples, precisa e sem ambiguidades;
- **Exequibilidade:** garantir que as obrigações previstas sejam factíveis e realizáveis;
- **Fidelidade à vontade das partes:** registrar exatamente o que foi pactuado, sem acréscimos ou interpretações unilaterais;
- **Equilíbrio:** assegurar que o documento não favoreça excessivamente uma das partes em detrimento da outra;
- **Conformidade legal:** respeitar a legislação vigente e evitar cláusulas que contrariem normas de ordem pública.

4. Registro e formalização

O registro do termo de acordo depende do contexto em que foi realizado:

- **Mediação ou conciliação extrajudicial:** o documento pode ser firmado pelas partes e, opcionalmente, registrado em cartório para reforçar sua autenticidade. Caso seja desejada força executiva, é possível buscar a homologação judicial;
- **Mediação ou conciliação judicial:** o termo é juntado aos autos e homologado por um magistrado, passando a valer como título executivo judicial (art. 515, II, do CPC).

Em ambos os casos, a formalização adequada é essencial para que o documento produza efeitos jurídicos e seja passível de execução em caso de descumprimento.

5. Cuidados para evitar litígios futuros

Para reduzir a possibilidade de disputas sobre a interpretação do termo de acordo, recomenda-se:

- Especificar prazos de forma exata, evitando expressões vagas como “o mais breve possível”;
- Detalhar valores e formas de pagamento, quando houver compensação financeira;
- Prever mecanismos para solução de eventuais divergências na execução do acordo;
- Incluir cláusulas que tratem de consequências em caso de inadimplemento.

6. Papel do mediador ou conciliador

O mediador ou conciliador não impõe cláusulas, mas auxilia as partes na formulação do documento, zelando para que o texto reflita fielmente o que foi discutido e acordado. Também deve esclarecer dúvidas e, se necessário, sugerir ajustes para que as obrigações fiquem mais claras e viáveis. Sua atuação nessa etapa é fundamental para assegurar a transparência e a integridade do resultado.

Conclusão

A redação e o registro do termo de acordo são passos determinantes para transformar a solução consensual em um instrumento seguro e eficaz. Um documento bem estruturado e formalizado garante a clareza das obrigações, reforça o compromisso das partes e assegura a possibilidade de execução em caso de descumprimento.

O cuidado com essa etapa final contribui não apenas para a eficácia do acordo específico, mas também para a credibilidade da mediação e da conciliação como métodos legítimos e confiáveis de resolução pacífica de conflitos.

Referências bibliográficas

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses. Brasília: CNJ, 2010.

HAYNES, J. M.; HAYNES, G. L. **Mediação: teoria e prática**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. **Mediação, conciliação e arbitragem: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: RT, 2019.

Encerramento Cordial e Avaliação do Processo

O encerramento cordial e a avaliação do processo constituem a etapa conclusiva da mediação ou conciliação, sendo momentos estratégicos para consolidar o resultado alcançado e preservar o vínculo positivo entre as partes. Essa fase, muitas vezes subestimada, é fundamental para reforçar a satisfação com o procedimento, assegurar a clareza quanto aos compromissos assumidos e promover a confiança nas soluções autocompositivas.

Um fechamento adequado envolve tanto aspectos formais quanto relacionais, combinando a ratificação do acordo ou da decisão tomada com a manutenção de um clima de respeito, valorização e reconhecimento do esforço coletivo. Ao mesmo tempo, é o momento oportuno para refletir sobre o processo, identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria.

1. Importância do encerramento cordial

O encerramento cordial não se resume a gestos de cortesia; ele atua como uma etapa de reforço positivo e de prevenção de futuros conflitos. Um desfecho respeitoso e empático:

- **Reforça a cooperação** entre as partes, aumentando as chances de cumprimento voluntário do acordo;
- **Preserva as relações interpessoais**, especialmente quando existe vínculo contínuo, como em questões familiares, comunitárias ou empresariais;
- **Promove a percepção de justiça procedimental**, ou seja, a sensação de que o processo foi conduzido de maneira equilibrada e respeitosa;
- **Valoriza o engajamento das partes**, reconhecendo que a solução encontrada é fruto do esforço conjunto.

2. Elementos de um encerramento eficaz

Para que o encerramento seja bem-sucedido, o mediador ou conciliador deve:

- **Recapitular os principais pontos** do acordo ou entendimento obtido, garantindo clareza e confirmando o consentimento de ambas as partes;
- **Agradecer a colaboração** e o comprometimento demonstrado durante o processo;
- **Reforçar o sigilo e a confidencialidade**, quando aplicável;
- **Encorajar o cumprimento dos termos acordados**, destacando os benefícios mútuos resultantes do pacto;
- **Manter uma postura imparcial**, evitando demonstrar preferências ou julgamentos sobre o conteúdo do acordo.

O tom de voz, a linguagem utilizada e a postura corporal também influenciam na forma como as partes percebem o encerramento, podendo impactar diretamente na aceitação e adesão aos resultados.

3. Avaliação do processo

A avaliação do processo é uma ferramenta relevante para medir a eficácia e a qualidade da mediação ou conciliação. Ela pode ser realizada imediatamente após o encerramento, por meio de formulários ou entrevistas, ou posteriormente, para avaliar o cumprimento do acordo e a satisfação das partes.

A avaliação pode abordar aspectos como:

- **Clareza das informações** fornecidas durante o procedimento;
- **Sensação de imparcialidade e respeito** por parte do mediador ou conciliador;
- **Adequação do ambiente e da condução da sessão**;
- **Nível de satisfação** com o acordo obtido ou com o processo, mesmo que não tenha resultado em solução definitiva;
- **Sugestões de melhoria** para procedimentos futuros.

Esse feedback é importante não apenas para aperfeiçoar a prática profissional, mas também para fortalecer políticas institucionais de tratamento adequado de conflitos.

4. Encerramento sem acordo

Nem todos os processos de mediação ou conciliação resultam em um acordo formal. Nesses casos, o encerramento cordial é ainda mais relevante, pois:

- **Evita frustrações excessivas**, destacando avanços alcançados, mesmo que parciais;
- **Mantém a porta aberta** para novas tentativas de diálogo no futuro;
- **Valoriza o esforço das partes** e reconhece a importância de terem participado ativamente.

O mediador ou conciliador deve reforçar que a ausência de acordo não significa fracasso, mas sim um passo no processo de construção de soluções, podendo haver evoluções posteriores.

5. Aspectos éticos e profissionais

O encerramento cordial e a avaliação do processo devem estar alinhados aos princípios éticos que norteiam a mediação e a conciliação, tais como:

- **Respeito à autonomia da vontade das partes;**
- **Manutenção da imparcialidade;**
- **Zelo pelo sigilo;**
- **Compromisso com a boa-fé e a transparência.**

O profissional deve evitar qualquer atitude que possa ser interpretada como pressão, influência indevida ou favorecimento.

Conclusão

O encerramento cordial e a avaliação do processo são mais do que formalidades: tratam-se de etapas estratégicas para a efetividade e a credibilidade da mediação e da conciliação. Um fechamento respeitoso, claro e motivador aumenta as chances de cumprimento do acordo e preserva as

relações interpessoais, ao passo que a avaliação contribui para o aprimoramento contínuo desses métodos.

Ao tratar essas etapas com seriedade e atenção, o mediador ou conciliador não apenas encerra um procedimento específico, mas também fortalece a confiança das partes na resolução pacífica e colaborativa de conflitos.

Referências bibliográficas

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010.** Institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses. Brasília: CNJ, 2010.

HAYNES, J. M.; HAYNES, G. L. **Mediação: teoria e prática.** Porto Alegre: Artmed, 2010.

SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. **Mediação, conciliação e arbitragem: teoria e prática.** 2. ed. São Paulo: RT, 2019.