

A IMPORTÂNCIA DA APLICAÇÃO DAS TÉCNICAS E O INCENTIVO PARA A EFETIVAÇÃO DAS PRÁTICAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.

DAYANE SOUZA JÁCOMO
GEOVANA SILVA PEREIRA
ISABELLA DA SILVA BOTELHO

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo estudar os métodos consensuais de solução de conflitos, onde o diálogo entre as partes, bem como o uso das técnicas apropriadas, incentive na construção de uma sociedade sem violência. Busca-se compreender melhor as dinâmicas das audiências de conciliação e mediação, onde o conciliador/ mediador, como terceiro interventor, aplicando as devidas, estimule as partes a chegarem em um acordo. Este artigo abordará também sobre os sistemas de soluções consensuais de conflitos disponibilizadas pelo Conselho Nacional de Justiça, bem como abordagens teóricas de doutrinadores. A metodologia é a pesquisa bibliográfica. A mediação através do diálogo positivo é o instrumento mais apropriado para resolver as questões em busca da cultura de paz. A paz obtida pelas sessões de conciliação/ mediação de conflitos, em sua maioria, constitui, no diálogo técnico, de forma conjunta, a melhor forma de resolver as questões conflitantes, onde as próprias partes são protagonistas.

Palavras Chaves: Resolução de conflitos. Mediação. Conciliação.

ABSTRACT

This article aims to study consensual methods of conflict resolution, where dialogue between the parties, as well as the use of appropriate techniques, encourage the construction of a society without violence. The aim is to better understand the dynamics of conciliation and mediation hearings, where the conciliator/mediator, as a third intervenor, applying the due measures, encourages the parties to reach an agreement. This article will also address the systems of consensual conflict solutions made available by the National Council of Justice, as well as theoretical approaches from scholars. The

methodology is bibliographical research. Mediation through positive dialogue is the most appropriate instrument to resolve issues in pursuit of a culture of peace. The peace obtained by conciliation/conflict mediation sessions, for the most part, constitutes, in technical dialogue, jointly, the best way to resolve conflicting issues, where the parties themselves are protagonists

Keywords: Conflict resolution. Mediation. Conciliation.

1. INTRODUÇÃO

Quando se estuda o ser humano e os métodos de soluções de conflitos sociais por ele criados, é importante lembrar que estamos diante de um ente conflituoso por natureza, e essa característica o leva a procurar a realizar seus objetivos, deixando, muitas vezes, para um segundo plano seus deveres, os interesses dos outros e o bem comum. Dentro deste contexto, tem-se o acesso à Justiça como um dos temas mais debatidos nas últimas décadas, debates que vão desde o próprio significado de acesso à Justiça como acerca dos meios de sua obtenção e os obstáculos enfrentados, visto que a tempos fala-se em conflito de interesses que são capazes de ameaçar a vida social e os valores humanos juridicamente relevantes.

Desta forma, essa conflitualidade, que se caracteriza na base da natureza humana, é o que impulsiona à necessidade de se criar mecanismos de solução de conflitos, que impeçam um processo de autodestruição social. Em razão disso, um fenômeno de interesse crescente nas últimas décadas é representado pela busca de alternativas ao modelo judicial tradicional.

A Justiça e o acesso a ela passam a ser postulado básico para a materialização da cidadania, representando na atualidade não apenas um anseio da população no exercício de sua cidadania, mas também a mais complexa temática no mundo jurídico ante a incapacidade estrutural e material do Estado na composição dos conflitos perante a sociedade.

O acesso à Justiça nos dias atuais, apresenta-se de forma ineficiente diante das dificuldades e diversidades regionais vivenciadas pela nação. A Constituição Federal de 1988 ofereceu ao cidadão, em oposição às demais Constituições até então existentes, uma vasta gama de direitos e garantias de modo a efetivar e cultivar o sentimento de cidadania na nação brasileira. De acordo a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988

em seu artigo 5º, que o acesso à Justiça é um direito fundamental, porém, a forma de acesso ao direito à justiça, a responsabilidade dos órgãos de Justiça e Cidadania, como se sabe, ainda é aplicado de maneira desigual em relação às diferenças sociais, econômicas, políticas e culturais do país.

Em virtude ao constante aumento no número de processos, a sociedade vivencia um uma falha jurisdicional, uma vez que o acesso à Justiça significa a busca de uma Justiça que seja realmente eficaz e acessível a todos os cidadãos, independentemente de classe social, que dê resposta às demandas dentro de um prazo razoável e proporcione aos beneficiários a concreta satisfação de seus direitos, alcançando assim a justiça social tão desejada pela sociedade moderna.

Ressaltando que, impreterivelmente não deve se ater somente ao acesso ao Poder Judiciário, mas também, às demais formas alternativas de realização de justiça, hoje implementadas ao judiciário através dos métodos de conciliação, mediação, arbitragem e negociação.

Ter acesso à Justiça tornou-se preceito primordial para a materialização da cidadania, sendo notável não somente quando a sociedade almeja exercer tal cidadania, mas também, se mostra relevante ao passo que no âmbito jurídico, essa temática se torna complexa com a incapacidade do Estado em prover meios tanto materiais, quanto estruturais para a resolução dos mais variados conflitos existentes na sociedade. Apenas proclamar a igualdade jurídico-formal não basta, o que se deseja é a garantia de proteção material destes direitos, assegurando a todos os cidadãos, independentemente da classe social, a ordem jurídica justa.

A partir desta premissa, o presente trabalho tem por objetivo estudar e se aprofundar ao tema, em busca de enaltecer a importância da aplicação das técnicas e o incentivo para a efetivação das práticas de resolução de conflitos como forma de acesso à Justiça e a concretização da cidadania, fazendo uma análise do entendimento de alguns autores sobre o tema abordado, não objetivando esgotá-lo, mas apresentar uma visão mais ampla sobre o assunto.

2. MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

O convívio em sociedade, bem como a prática da própria liberdade mediante a coletividade de iguais, acarreta conflitos e litígios naturais entre seus membros. O Direito, como uma fonte de prevenir e tentar consumar os conflitos nas relações humanas e trazer

uma estabilidade social, principalmente na tutela jurisdicional, empregou meios necessários para a efetivação da cultura da paz dentro do judiciário.

Ao longo da década de 90, houveram muitos estímulos para que a lei processual incorporasse os métodos relacionados à autocomposição, tendo diversos projetos sido piloto para esta nova realidade como: oficinas de prevenção de superendividamento, mediação civil, mediação comunitária, mediação vítima ofensor (ou mediação penal), conciliação áreas do direito civil, bem como práticas autocompositivas nominadas como oficinas para dependentes químicos, violência doméstica, habilidades emocionais para divorciados, grupos de apoio, entre outras.

Com o decorrer do tempo, levando em consideração também que, o direito se constrói através das necessidades da sociedade, as legislações abraçaram a ideia da pacificação de conflitos judiciais, a fim de empoderar as partes a resolvêrem seus problemas por si só, bem como desafogar o judiciário em relação à alta demanda. Diante dos diversos resultados positivos desses projetos, e mediante a necessidade de regulamentar políticas públicas nacionais para a resolução devida dos conflitos, o Conselho Nacional de Justiça aprovou em 29 de novembro de 2010 a Resolução 125, que estabeleceu o aprimoramento de práticas já adotadas pelos tribunais, bem como da necessidade de se estimular, apoiar e difundir a sistematização seja por meios heterocompositivos ou meios autocompositivos.

Dessa forma, visando a organização, incentivar as atividades no âmbito do Poder Judiciário, bem como estabelecer prevenções de demandas com as chamadas atividades pré-processuais de conciliação e mediação, o Conselho Nacional de Justiça, dispondo sobre a conciliação e a mediação estabeleceu que o Judiciário deve constituir políticas públicas de tratamento adequado dos conflitos para que os interesses dos jurisdicionados sejam resolvidos. Pode-se afirmar que, o ordenamento jurídico-processual, atualmente, é composto diversos tipos de demandas.

Neste viés, a conciliação, a mediação, avaliação neutra do profissional, a negociação direta entre as partes, inclusive práticas autocompositivas, formam o mecanismo chamado sistema pluriprocessual.

2.1 - CONCILIAÇÃO

Considerando que, no Código de Processo Civil, especificamente no artigo 3, § 2, o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos, e a

necessidade da aplicação de métodos eficazes a esta proposta, a conciliação é um dos meios mais usuais para a resolução de conflitos, podendo ser utilizado em diversas áreas, como: ações civis, individual, comercial, trabalhista, entre outras.

Sendo assim, este método consiste nas ações das partes, com a supervisão de um terceiro, na composição, estabelecendo estes uma decisão final para a problemática inicial. Mauricio Godinho Delgado conceitua a conciliação judicial como “ato judicial, por meio do qual as partes litigantes, sob a interveniência da autoridade jurisdicional, ajustam solução transacionada sobre matéria objeto de processo judicial”.

Na compreensão de Morais, “... a conciliação se apresenta como uma tentativa de se chegar voluntariamente a um acordo neutro, na qual pode atuar um terceiro que intervém entre as partes de forma ofíciosa e desestruturada, para dirigir a discussão sem ter papel ativo”.

Com suas próprias características, a conciliação, além de administrar um conflito, tem uma prerrogativa onde o conciliador pode propor um possível acordo, após uma análise criteriosa de interesse, bem como as vantagens e desvantagens que tal sugestão traria a ambas as partes. Objetivando aspectos objetivos para a resolução consensual do conflito, o conciliador, assumindo uma posição mais ativa, em comparação ao mediador, estimula soluções rápidas de forma não exaustiva as questões pontuadas pelos jurisdicionados, a fim de que estes alcancem um acordo.

Além de ser um meio benéfico ao interesse das partes, a conciliação também é uma ferramenta importante dentro do sistema judiciário no combate ao congestionamento processual dentro dos tribunais, devido à alta demanda. Assim, a fim de incentivar a solução extrajudicial, criou-se as Comissões de Conciliação Prévia nas empresas e sindicatos, objetivando à atender os anseios trabalhadores e operadores do Direito, como forma de “desafogar” os tribunais, incentivando à combater a cultura do demandismo e soluções extrajudiciais

2.2 - MEDIAÇÃO

A mediação, semelhante a conciliação, é um meio eficaz para efetivação da resolução consensual do conflito, entretanto, o mediador somente auxilia no diálogo entre as partes. Desta forma, a mediação é um método voluntário, natural, oral, otimizado e auxiliado por um mediador independente e imparcial, treinado, normalmente, pelo Tribunal de Justiça, que disponibiliza treinamentos extensivos para que os mediadores

identifiquem primordialmente a questão, para assim auxiliar e encontrar alternativas cabíveis para um acordo sadio.

O mediador oferece meios de soluções de conflitos sem outorga do Poder Judiciário, deliberando espaço para que as partes se comuniquem e busquem medidas que atendam ambas as partes, sem custos financeiros de um processo judicial. A mediação é uma ferramenta utilizada em diversos casos, porém, se destaca quando é utilizada no âmbito de disputas envolvendo Direito de Família.

O objetivo da mediação familiar é restabelecer o diálogo que foi perdido ao decorrer do convívio, trabalhando aspectos psicológicos, emocionais visando a legalidade processual, possibilitando às partes, por si só, buscar os próprios interesses ou, se no caso envolver filhos, decidir o melhor a ser feito por este. Portanto, mediação busca facilitar a interação entre as partes, para que evidenciam seus conceitos com um diálogo colaborativo e produtivo diante dos interesses e necessidades de cada um, disponibilizando o tempo necessário, para que a comunicação aconteça e que sempre mantenham o foco no real sentido do conflito, para assim, obter um acordo saudável e igualitário.

Além dos mediadores é de mera importância a atuação dos Advogados na mediação, para auxiliar com antecedência seus clientes e prepara-los para que acolha a melhor alternativa de acordo, para assim, facilitar o trabalho do mediador designado. A Lei nº 13.140 de 2015, regulamenta o exercício da mediação, e em seu art. 2º dispõe que a mediação que tem como princípios fundamentais a imparcialidade do mediador, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e a boa-fé.

Assim, tornando-se um marco legal para a sociedade Brasileira a mediação ganhou forças e hoje faz parte do dia a dia de empresas e pessoas físicas, que necessitam de resoluções de conflitos.

3 - CONFLITOS E FORMAS DE SOLUÇÃO

Os conflitos dentro de um processo judicial se dão através de duas ou mais pessoas que se divergem em suas razões, objetivos ou interesses individuais, supostamente, imutáveis. Entretanto, a interpretação social dos conflitos existentes, em regra, possui cunho negativo, proporcionando perdas a uma das partes envolvidas.

Contudo, com o treinamento de técnicas e a efetiva aplicação de habilidades nos meios disponíveis nos sistemas consensuais de solução de conflitos, é possível estimular, através do diálogo, ganho para ambas as partes.

3.1 – A CONSTRUÇÃO DA SOLUÇÃO CONSENSUAL

As primeiras etapas para a construção de um acordo, estão ligadas à identificação de questões e interesses. Mediante isto, é importante reconhecer e validar os sentimentos das partes, para que estas se sintam em um ambiente acolhedor, e que possam confiar os seus problemas a uma pessoa terceira imparcial.

Todavia, para tentar sanar as questões, interesses e sentimentos que estejam em desconformidade entre as partes, é importante conhecer e aplicar técnicas das quais o mediador poderá utilizar efetivar a medida consensual.

Os meios alternativos de conciliação, se bem utilizados, podem alterar percepção e gerar satisfação aos jurisdicionados quanto ao serviço prestado.

3.2 – TECNICAS QUE ACARRETAM MUDANÇAS

O principal desafio do conciliador/mediador se dá em desmontar as partes de suas defesas e acusações, buscando a cooperação mútua. Para isso, indica-se algumas ferramentas que podem ser utilizadas para estimular as partes:

- **Recontextualização** – técnica utilizada para construir um contexto fático por outra perspectiva, estimulando as partes a entenderem as questões e interesses de forma positiva, para que as partes possam extrair soluções positivas.
- **Afago** – consiste em ações e repostas positivas do terceiro facilitador, onde este válida e demonstra compreensão das informações apresentadas nas sessões. Com esta técnica, é possível atrair a atenção e induzir os Advogados a cooperarem com processo conciliatório.
- **Sessões individuais** – são encontros individuais das partes com o conciliador/mediador. Geralmente utilizada quando as partes demonstram receio em expor as questões de forma clara. Os Advogados participam das sessões com seus clientes. As sessões individuais é o momento onde são colhidas as informações pertinentes a serem debatidas quando a audiência voltar a ser coletiva.

- **Inversão dos papéis** – técnica utilizada para estimular a empatia entre as partes, a fim de que estas percebam o ponto de vista da outra. Geralmente, utilizada dentro das sessões individuais.
- **Opcões e perguntas** – o papel do mediador não é gerar soluções, e sim estimular o diálogo entre as partes. Esta técnica consiste em fazer com que as partes opinem sobre as questões, a fim de estimular que estas apresentem soluções viáveis.
- **Normalização** – estar debatendo conflitos pessoais dentro do poder judiciário, pode ser constrangedor para as partes. Mediante isso, o terceiro facilitador deve normalizar a situação na medida do possível, a fim de estabelecer um ambiente positivo e acolhedor.
- **Declaração de abertura** – ao iniciar a audiência, o conciliador/ mediador deve se apresentar, pontuando o objetivo da presente, a confidencialidade, estabelecendo regras, sanando quaisquer dúvidas acerca do propósito da sessão.
- **Organização de interesses e questões** – é essencial estabelecer quais são os reais interesses das partes, identificados as questões individuais e comuns, bem como os pontos controvertidos.
- **Enfoque prospectivo** - o objetivo desta técnica é consiste em afastar a culpa e focar na solução, identificar os interesses reais, bem como estimular as partes estabelecidos para a estabelecer questões prospectiva.
- **Teste de realidade** – pode-se comparar esta técnica ao conceito de “mundo ideal e mundo real” estabelecido pelo doutrinador Miguel Reale. O enfoque desta ferramenta é fazer com que as partes comparem as situações abordadas dentro do contexto real de cada uma delas.
- **Validação de sentimentos**- é importante validar os sentimentos das partes, a fim de estabelecer um ambiente acolhedor. Identificar o sentimento individual faz parte da organização de interesses e questões. O objetivo desta técnica não é abordar quem está certo ou errado, e sim definir a provável intenção dos jurisdicionados.

4– A ESTRUTURA DO PROCESSO

A estrutura do processo de conciliação se dá através da organização das informações obtidas. Para isto, necessita-se entender quem são os envolvidos e quais papéis eles têm.

As principais técnicas para solucionar conflitos, são utilizadas à:

- Negociação: Uma abordagem cooperativa para encontrar soluções mutuamente aceitáveis.
- Mediação: O papel do mediador na facilitação da comunicação e negociação entre as partes.
- Arbitragem: Um método formal de resolução, com um árbitro emitindo decisões vinculativas.
- Conciliação: O uso de um terceiro imparcial para ajudar as partes a chegar a um acordo.
- Litígio: Recorrer ao sistema judicial para resolver disputas.

Vale destacar suas principais vantagens que se baseiam em:

- Eficiência e rapidez;
- Custos envolvidos;
- Privacidade e confidencialidade;
- Nível de controle das partes envolvidas;
- Durabilidade das soluções.

4.1 – OS SUJEITOS

As partes são as protagonistas da sessão de conciliação e mediação, pois são estas que possuem a opção de acordarem e discordarem, são aquelas que possuem um conflito a ser resolvido

Os representantes legais são os Advogados. Estes possuem um papel de grande importância dentro das sessões conciliatórias, tendo como atribuição apresentar propostas criativas que atendam os interesses dos demais, bem como esclarecer eventuais dúvidas e direitos aos seus representados.

O mediador/conciliador é aquele que exerce o papel de auxiliar as partes para que estas resolvam os conflitos que as trouxeram para a sessão. Em sua função, o mediador/conciliador deve agir com imparcialidade, deixando claro que não ficará a favor de qualquer parte, bem como enfatizar que seu papel não é de julgar, e sim auxiliá-los a entender os interesses de cada parte, as opções e as necessidades de cada um. Deverá também abordar a confidencialidade da audiência, explicando que tudo que for abordado na sessão, não será compartilhado com mais ninguém.

Também existe a possibilidade de um coomediador, que se dá através de um modelo onde existem duas ou mais pessoas no papel de mediadores que conduzem o processo, onde a adição contribui com a sessão, a fim de permitir novas experiências e habilidades sejam atribuídas na mediação, entre outros benefícios.

.

4.2 A ESTRUTURA DO PROCESSO DE AUTOCOMPOSITIVO

O processo conciliatório é composto por diversos atos coordenados com uma lógica a ser seguida, onde o mediador/ conciliador tem liberdade de flexibilizar o procedimento conforme o avanço das partes. A partir do uso determinadas técnicas, o mediador/ conciliador deve desenvolver métodos, como as sessões individuais, conforme considerar conveniente. Deverá também ser utilizado o tom informal, a fim de criar um ambiente onde os mediadores não se mostrem como figuras de autoridades. A autoridade é estabelecida conforme o nível de relacionamento que o mediador conseguir estabelecer com as partes. O uso de um tom de conversa, , estimula o diálogo sem maiores formalidades, porém deverá manter a postura de profissional, mostrando o seu objetivo com as sessões.

4.3 – O PROCEDIMENTO

Diversos doutrinadores de Direito Processual Civil fazem distinções acerca do processo e procedimento conciliatório. O processo é como se fosse trilhos que conduzem a prática sucessiva e lógica dos atos do procedimento. Na mediação, o processo tem como fim a solução consensual de um conflito pelas partes em definitivo. O procedimento se divide em algumas etapas, onde o mediador segue com intuito de alcançar a autocomposição.

- Início da mediação: o mediador apresentará às partes, faz uma breve explicação do que se trata a mediação, suas fases e as garantias. Deverá ainda dizer o mediador, como prefere de ser chamado e perguntar às partes como elas gostariam de ser chamadas, estabelecendo um tom apropriado para a solução dos conflitos.
- Reunião de informações: Após a declaração de abertura, será oportunizado às partes para que estas exponham suas perspectivas, onde o mediador, escutará e elaborará

perguntas que o auxiliarão a entender os reais motivos do conflito que estiverem obscuros.

- Identificação de questões, interesses e sentimentos: Durante a sessão, será feito um resumo do conflito utilizando uma linguagem neutra e positiva, fazendo com que, por meio dele, as partes saibam que o mediador está ouvindo as questões de ambos e as compreendendo. Com o uso de técnicas, o mediador irá formular perguntas para as partes com a finalidade de esclarecer as questões controvertidas.
- Resolução de questões: alcançada a devida compreensão pelas partes, o mediador pode conduzir as partes a analisarem possíveis soluções para o conflito. Se obtida a satisfatória solução, será redigido um acordo escrito se as partes quiserem. No caso de impasse, será realizada uma revisão das questões e interesses, bem como serão discutidos os próximos passos a serem seguidos.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste artigo, discutimos a importância da aplicação das técnicas e o incentivo para a efetivação das práticas de resolução de conflitos como meio de acesso à Justiça e promoção da cidadania. Ficou claro que o ser humano é naturalmente conflituoso, e esses conflitos podem ameaçar a harmonia social e os valores juridicamente relevantes.

Nesse contexto, os métodos consensuais de solução de conflitos, como a conciliação e a mediação, surgem como ferramentas eficazes para promover o diálogo entre as partes em conflito e incentivá-las a encontrar soluções que atendam aos seus interesses. Além disso, esses métodos contribuem para descongestionar o sistema judiciário, tornando-o mais eficiente e acessível.

A Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça foi um marco importante nesse processo, estabelecendo diretrizes para a promoção e difusão das práticas autocompositivas no sistema judiciário brasileiro. Essas práticas não se limitam apenas ao acesso ao Poder Judiciário, mas também abrangem as formas alternativas de resolução de conflitos, como a arbitragem e a negociação.

Discutimos também algumas técnicas utilizadas pelos conciliadores e mediadores para estimular o diálogo construtivo entre as partes, como a recontextualização, o afago, as sessões individuais e a inversão dos papéis. Essas técnicas visam criar um ambiente

propício à resolução de conflitos e ajudar as partes a compreenderem os interesses e necessidades uns dos outros.

Por fim, destacamos que a resolução consensual de conflitos não apenas promove a justiça de forma mais rápida e eficiente, mas também contribui para a construção de uma cultura de paz na sociedade. Através do diálogo e da busca por soluções conjuntas, as partes se tornam protagonistas na resolução de seus conflitos, fortalecendo a cidadania e promovendo valores fundamentais em uma sociedade democrática.

Portanto, fica evidente a relevância da aplicação das técnicas e o incentivo para a efetivação das práticas de resolução de conflitos como parte fundamental do sistema jurídico brasileiro, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa, pacífica e democrática.

6 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). "Como Chegar ao Sim: Como Negociar Acordos sem Fazer Concessões." Editora Imago.

Este livro é um clássico sobre negociação e resolução de conflitos e oferece insights valiosos sobre como chegar a acordos mutuamente benéficos.

Menkel-Meadow, C. (2001). "The Varieties of Dispute Processing and the Goals of Civil Justice." University of Illinois Law Review, 2001, 1-68.

Este artigo discute as diferentes abordagens para o processamento de disputas e os objetivos da justiça civil, fornecendo uma base teórica sólida.

Susskind, R. (2000). "Transformative Mediation." Mediation Quarterly, 18(2), 89-99.

Este artigo explora a abordagem transformadora da mediação, que se concentra não apenas na resolução do conflito, mas na transformação das partes envolvidas.

Gonçalves, S. A. (2005). "Mediação de Conflitos: Teoria e Prática." Editora Revista dos Tribunais.

Um livro que aborda a teoria e a prática da mediação de conflitos, com foco nas nuances do processo de mediação.

Mnookin, R. H., Peppet, S. R., & Tulumello, A. S. (2000). "Beyond Winning: Negotiating to Create Value in Deals and Disputes." Harvard University Press.

Este livro explora estratégias avançadas de negociação que podem ser aplicadas à resolução de conflitos.

Schmidt, A. (2007). "Introdução à Mediação de Conflitos." Editora Atlas.

Uma introdução abrangente à mediação de conflitos, com ênfase em sua aplicação prática.

Ury, W. (1999). "The Third Side: Why We Fight and How We Can Stop." Penguin Books.

Este livro explora a dinâmica dos conflitos e como terceiros podem desempenhar um papel positivo na resolução.

Carneiro, R. (2004). "Conciliação: Resolução Alternativa de Conflitos." Editora Atlas.

Este livro explora o conceito de conciliação como um meio eficaz de resolver disputas.

Lewicki, R. J., Barry, B., & Saunders, D. M. (2015). "Negotiation: Readings, Exercises, and Cases." McGraw-Hill Education.

Um livro que oferece uma variedade de leituras e casos práticos relacionados à negociação e resolução de conflitos.

Resolução 125 do CNJ (Conselho Nacional de Justiça). A Resolução 125 de 2010 do CNJ estabelece as diretrizes para a promoção da conciliação e da mediação no sistema judiciário brasileiro. É uma referência importante para o contexto brasileiro.