


**MODELOS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E A ATUAÇÃO DO MEDIADOR NA  
DEFINIÇÃO DA ABORDAGEM ADEQUADA AO CASO CONCRETO**

**CONFLICT MEDIATION MODELS AND THE MEDIATOR'S ROLE IN DEFINING THE  
APPROPRIATE APPROACH FOR THE SPECIFIC CASE**

**MODELOS DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y EL PAPEL DEL MEDIADOR EN LA  
DEFINICIÓN DEL ENFOQUE ADECUADO PARA CADA CASO ESPECÍFICO**

 <https://doi.org/10.56238/arev8n5-055>

**Data de submissão:** 14/04/2026

**Data de publicação:** 14/05/2026

**Núbia Rodrigues dos Santos Sousa**

Bacharelada em Direito

Instituição: Faculdade de Teologia, Filosofia e Ciências Humanas (GAMALIEL)

E-mail: nubia.sousa@faculdadegamaliel.com.br

**Ailine da Silva Rodrigues**

Mestra em Direitos Fundamentais

Instituição: Universidade da Amazônia (UNAMA)

E-mail: ailine.rodrigues@faculdadegamaliel.com.br

---

## RESUMO

Este estudo analisa como os diferentes tipos de mediação de conflitos são aplicados no contexto jurídico brasileiro e por que a correta identificação da modalidade mais adequada pelo mediador é essencial para a construção de acordos duradouros e efetivos. A pesquisa parte da questão central que orienta o trabalho: de que maneira a escolha do modelo de mediação influencia o desenvolvimento do processo e os resultados alcançados entre as partes. O objetivo geral é analisar as principais abordagens de mediação e compreender como a escolha feita pelo mediador influencia o processo e a efetividade dos acordos. Para isso, o trabalho reúne análise bibliográfica, consulta à legislação e exame de experiências práticas, permitindo observar tanto a base normativa quanto o funcionamento real da mediação no contexto jurídico brasileiro. A metodologia adotada, com abordagem qualitativa, combina pesquisa bibliográfica, análise documental e avaliação de exemplos práticos presentes na doutrina e no Direito Civil. Os resultados apontam que a correta identificação do tipo de mediação contribui para acordos mais estáveis, fortalece a autonomia das partes e favorece uma cultura de diálogo no sistema de justiça. Conclui-se que a atuação técnica e sensível do mediador é essencial para que a mediação alcance seu potencial transformador, tornando-se um instrumento efetivo de pacificação social.

**Palavras-chave:** Mediação de Conflitos. Acesso à Justiça. Atuação do Mediador. Resolução Consensual.

## ABSTRACT

This study examines how different types of conflict mediation are applied within the Brazilian legal context and why the mediator's ability to correctly identify the most suitable modality is essential for building effective and lasting agreements. The research is guided by the central question of how the chosen mediation model influences both the development of the procedure and the outcomes reached by the parties. The main objective is to analyze the principal mediation approaches and understand

how the mediator's decisions shape the process and the effectiveness of the agreements. To achieve this, the study brings together bibliographic analysis, legislative consultation, and the examination of practical experiences, allowing the observation of both the normative foundations and the real dynamics of mediation in Brazilian civil disputes. The qualitative methodology combines theoretical research, documentary analysis, and the evaluation of practical examples present in doctrine and case discussions. The findings indicate that the proper identification of the mediation type contributes to more stable agreements, reinforces the parties' autonomy, and supports a culture of dialogue within the justice system. The study concludes that the mediator's technical competence, combined with sensitivity to the specificities of each conflict, is essential for mediation to reach its transformative potential as an effective instrument of social pacification.

**Keywords:** Conflict Mediation. Access to Justice. Mediator's Role. Consensual Dispute Resolution.

### **RESUMEN**

Este estudio analiza cómo se aplican los diferentes tipos de mediación de conflictos en el contexto jurídico brasileño y por qué la correcta identificación de la modalidad más apropiada por parte del mediador es esencial para la construcción de acuerdos duraderos y efectivos. La investigación parte de la pregunta central que guía el trabajo: ¿cómo influye la elección del modelo de mediación en el desarrollo del proceso y en los resultados alcanzados entre las partes? El objetivo general es analizar los principales enfoques de la mediación y comprender cómo la elección del mediador influye en el proceso y en la efectividad de los acuerdos. Para ello, el trabajo combina el análisis bibliográfico, la consulta de la legislación y el examen de experiencias prácticas, lo que permite observar tanto la base normativa como el funcionamiento real de la mediación en el contexto jurídico brasileño. La metodología adoptada, con un enfoque cualitativo, combina la investigación bibliográfica, el análisis documental y la evaluación de ejemplos prácticos presentes en la doctrina y el Derecho Civil. Los resultados indican que la correcta identificación del tipo de mediación contribuye a acuerdos más estables, fortalece la autonomía de las partes y fomenta una cultura de diálogo en el sistema de justicia. Se concluye que el desempeño técnico y sensible del mediador es esencial para que la mediación alcance su potencial transformador, convirtiéndose en un instrumento eficaz para la pacificación social.

**Palabras clave:** Mediación de Conflictos. Acceso a la Justicia. Rol del Mediador. Resolución Consensual.

## 1 INTRODUÇÃO

No Brasil, a mediação de conflitos vem ganhando espaço como alternativa para ampliar o diálogo e tornar o acesso à justiça mais eficiente. Esse movimento se intensificou após a Lei nº 13.140/2015 e o novo Código de Processo Civil, que deram sustentação normativa ao método e ajudaram a enfrentar problemas antigos, como a lentidão dos processos e o excesso de judicialização. Aos poucos, consolidou-se a percepção de que soluções mais rápidas, colaborativas e atentas às particularidades de cada relação são não apenas possíveis, mas necessárias (Pinheiro, Ribeiro, 2024).

Há diferentes modalidades de mediação e cada uma trabalha o conflito de modo próprio, com técnicas e finalidades que moldam a forma como as partes dialogam e constroem seus acordos. A escolha do modelo, por isso, não é um detalhe procedimental; ela influencia o ritmo das conversas, o grau de participação dos envolvidos e a qualidade do resultado alcançado (Schwantes, Spengler, 2024). Diante disso, surge a pergunta que orienta este estudo: de que maneira os tipos de mediação podem ser aplicados e por que cabe ao mediador identificar qual deles melhor se ajusta ao caso concreto?

O foco da pesquisa recai justamente sobre essas modalidades e sobre o papel do mediador, que conduz o processo com responsabilidade técnica e sensibilidade. A investigação situa-se no contexto jurídico brasileiro, dialogando com a legislação, a produção doutrinária e situações práticas que mostram como a mediação tem se consolidado no Direito Civil.

Para compreender a estrutura e a prática da mediação no contexto jurídico brasileiro, definiu-se o objetivo geral de analisar as diferentes modalidades de mediação de conflitos e destacar a importância da atuação do mediador na escolha da modalidade mais adequada ao caso concreto. Assim, foram definidos os seguintes objetivos específicos: investigar os fundamentos legais e conceituais da mediação no Brasil; diferenciar e caracterizar suas principais abordagens, como a facilitativa, a avaliativa, a transformativa e a narrativa; e examinar a relevância da atuação do mediador na identificação do tipo de mediação adequado e seus impactos nos resultados do processo.

O tema deste estudo possui relevância tanto no aspecto social quanto no jurídico. Identificar corretamente o tipo de mediação pode favorecer acordos mais equilibrados e duradouros, enquanto escolhas inadequadas tendem a fragilizar o processo e comprometer a confiança entre as partes. Estudar essa dinâmica contribui para aprimorar a prática profissional e fortalecer uma cultura de resolução pacífica de conflitos.

A pesquisa é estruturada por uma abordagem qualitativa, desenvolvida em etapas complementares. Inicialmente, realiza-se um levantamento bibliográfico sobre a mediação, seus princípios e sua evolução no Brasil. Em seguida, são comparadas as principais modalidades:

facilitativa, avaliativa, transformativa, narrativa e outras mencionadas pela literatura, para identificar suas diferenças e campos de aplicação.

Por fim, são examinados casos práticos e referências jurisprudenciais, observando como critérios de escolha da modalidade aparecem na prática e quais efeitos produzem. Foram incluídos materiais doutrinários, documentos legais e decisões relacionadas exclusivamente à mediação civil; outros métodos autocompositivos, como conciliação ou justiça restaurativa, não são analisados em profundidade, exceto quando citados de forma pontual para fins comparativos.

O artigo está organizado de forma a acompanhar esse percurso investigativo. O primeiro capítulo apresenta os fundamentos teóricos e legais da mediação no Brasil. O segundo examina os diferentes tipos de mediação e suas aplicações. O terceiro discute o papel do mediador na escolha da modalidade mais adequada, abordando critérios técnicos, habilidades necessárias e exemplos práticos que ilustram os desafios dessa decisão. Ao final, são apresentadas as considerações conclusivas, retomando a pergunta de pesquisa e destacando como o reconhecimento preciso do tipo de mediação contribui para resultados mais eficazes e para o aprimoramento da prática mediadora no país.

## **2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS E LEGAIS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

O acesso à justiça é um direito humano fundamental e condição para um sistema jurídico comprometido com a efetiva garantia dos direitos (Cappelletti, 2017).

Diante da complexidade das relações sociais contemporâneas, sua concretização exige a adoção de mecanismos adequados, entre os quais se destacam os meios alternativos de resolução de conflitos que, conforme Tartuce (2020), integram o movimento de desprocessualização das controvérsias, sem afastar a atuação do Estado na prestação da tutela jurisdicional.

A mediação de conflitos consolidou-se no Brasil como um instrumento relevante para a solução de controvérsias jurídicas, sobretudo diante da elevada litigiosidade e sobrecarga do Poder Judiciário. Ao permitir que as próprias partes construam a solução, com o apoio de um terceiro imparcial, a mediação favorece o diálogo, a compreensão mútua e a busca por soluções equilibradas e adequadas à realidade social, considerando tanto os aspectos jurídicos quanto os elementos subjetivos do conflito (Dias, 2020).

Nesse contexto, o conflito é inerente às relações humanas, resultante das diferentes experiências, valores e percepções dos indivíduos. Como seres sociais, essas diferenças geram naturalmente divergências e tensões nas interações interpessoais. Diante disso, o diálogo e a colaboração mostram-se fundamentais para a superação dos conflitos e a restauração do equilíbrio

relacional, sendo a atuação de um terceiro imparcial relevante quando o consenso não é possível, ao facilitar a comunicação e promover soluções pacíficas (Miklos; Miklos, 2021).

Ao valorizar a expressão, a escuta e o reconhecimento mútuo, o diálogo se caracteriza como elemento essencial para a construção de acordos à democracia e à transformação social, embora haja dificuldades em relação às desigualdades existentes entre os sujeitos. Nos processos de mediação e negociação de conflitos, o diálogo viabiliza soluções que consideram a dignidade humana e favorecem a transformação das relações, contribuindo para resultados mais justos e socialmente legitimados (Rorato *et al.*, 2021).

Na mediação, as partes são auxiliadas por um mediador imparcial e comprometido com a confidencialidade, responsável por facilitar o diálogo e qualificar a escuta. Por meio de trocas estruturadas e da reorganização das falas, o processo busca compreender os diferentes pontos de vista, identificar interesses comuns e superar posições antagônicas, possibilitando a construção de soluções compartilhadas, fundamentadas em critérios objetivos e no reconhecimento mútuo (Passos; Jacob; Domingues, 2025).

Trata-se de um método cooperativo e não adversarial, distinto dos processos judiciais ou arbitrais, nos quais a decisão é imposta por um terceiro. Na mediação, as próprias partes participam ativamente da construção do acordo, com maior controle sobre o resultado, redução do desgaste emocional e maior celeridade na solução do conflito. Por meio de perguntas e encontros individuais ou conjuntos, o mediador estimula uma comunicação construtiva, favorecendo soluções mais adequadas, consensuais e duradouras (Vasconcelos, 2023).

A mediação se originou em práticas sociais anteriores à sua normatização estatal; contudo, consolidou-se no ordenamento jurídico brasileiro com a implementação de políticas públicas de autocomposição. A Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) instituiu a Política Judiciária Nacional (PJN) de tratamento adequado dos conflitos, reconhecendo a mediação e a conciliação como instrumentos de pacificação social, diretriz posteriormente reforçada pelo Código de Processo Civil de 2015 e pela Lei nº 13.140/2015, que regulamentaram sua aplicação nos âmbitos judicial e extrajudicial (Brasil, 2015a; Brasil, 2015b).

Esses diplomas legais conferiram centralidade a princípios que orientam a atuação mediadora, como a voluntariedade, a autonomia da vontade, a imparcialidade do mediador, a confidencialidade e a boa-fé das partes. Tais princípios não se limitam a diretrizes abstratas, mas influenciam diretamente a condução do procedimento e a forma como o conflito é trabalhado. A mediação, nesse sentido, pressupõe a participação ativa dos envolvidos, respeitando sua capacidade de decisão e

estimulando soluções construídas de acordo com a realidade concreta de cada relação jurídica (Moraes; Mendonça, 2024).

Com esse respaldo normativo e principiológico, a mediação passou a ser reconhecida como meio de ampliação do acesso à justiça, ao reduzir a dependência da via judicial tradicional, proporcionando um ambiente menos formal e mais participativo, o que favorece soluções mais céleres e adequadas às necessidades das partes. Essa diretriz é fortalecida pela atuação do Conselho Nacional de Justiça, especialmente por meio da implementação e expansão dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, que difundem a cultura da mediação em âmbito nacional (CNJ, 2026).

Os dados mais recentes divulgados pelo Justiça em Números evidenciam a relevância prática dessas estruturas. No ano-base de 2025, foram realizadas 840.060 audiências conciliatórias no âmbito dos CEJUSCs em todo o país, demonstrando o uso expressivo desses centros como via institucional de tratamento dos conflitos. No mesmo período, registraram-se 306.447 sentenças homologatórias, indicando que uma parcela significativa dos procedimentos resultou em acordos formalizados, encerrando demandas sem a necessidade de uma decisão judicial impositiva (CNJ, 2026).

Além disso, os CEJUSCs lidaram com um fluxo intenso de demandas ao longo de 2025, com 175.300 novos casos e 837.430 processos redistribuídos, o que evidencia seu papel não apenas como porta de entrada, mas também como instância de reorganização e tratamento de conflitos já em curso no sistema judicial. Ainda assim, ao final do período, contabilizaram-se 237.965 processos pendentes, revelando que, embora a mediação apresente resultados relevantes, ela não resolve automaticamente todas as controvérsias submetidas ao seu âmbito de atuação (CNJ, 2026).

Essa constatação permite uma leitura crítica dos dados, ao demonstrar que a expansão das estruturas de mediação e o elevado número de audiências, por si só, não asseguram acordos duradouros em todos os casos. Os resultados dependem da natureza do conflito, do contexto relacional das partes e, sobretudo, da forma como o procedimento é conduzido, destacando a importância da atuação do mediador e da escolha da modalidade de mediação mais adequada ao caso concreto (Schwantes; Spengler, 2024; Domingues, 2025).

Dessa forma, a mediação deve ser compreendida não apenas como um instrumento de redução do volume de demandas judiciais, mas como um processo qualitativo de construção de soluções. Embora os dados empíricos evidenciem sua relevância institucional, também indicam limites que exigem análise mais aprofundada dos modelos existentes e dos critérios que orientam sua aplicação. Essa discussão será desenvolvida nos capítulos seguintes, com foco nas modalidades de mediação e no papel do mediador na adequação da abordagem a cada conflito.

### 3 TIPOS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A mediação de conflitos apresenta-se como um campo plural, formado por diferentes abordagens que se ajustam à forma de condução do procedimento, ao grau de intervenção do mediador e aos objetivos envolvidos em cada situação concreta. A própria diversidade dos conflitos e das relações humanas é evidenciada na existência de múltiplos modelos, sendo indispensável a compreensão das modalidades existentes, uma vez que a escolha da abordagem influencia o diálogo, a participação das partes e a qualidade dos acordos alcançados (Schwantes; Spengler, 2024).

Essa flexibilidade permite a aplicação da mediação em diferentes áreas do Direito, como a familiar, cível, empresarial, consumerista e comunitária. Enquanto os conflitos familiares envolvem relações continuadas e maior carga emocional, exigindo condução mais sensível, os conflitos empresariais e contratuais demandam soluções mais objetivas, orientadas por critérios jurídicos e econômicos. Assim, a mediação deve ser ajustada às características do conflito e às necessidades das partes, não sendo adequada a aplicações uniformes (Spengler, 2021).

Para além das áreas do Direito, a mediação no âmbito do Poder Judiciário brasileiro também se organiza conforme o momento em que o conflito é tratado, podendo ocorrer na fase pré-processual, processual ou no âmbito da cidadania. Essa distinção é relevante porque cada fase apresenta objetivos, dinâmicas e expectativas distintas, o que influencia diretamente a condução do procedimento e a escolha do tipo de mediação a ser adotado (CNJ, 2016).

Na mediação pré-processual, realizada antes do ajuizamento da ação, busca-se evitar a judicialização do conflito por meio do diálogo e da construção consensual do acordo. Na fase processual, a mediação ocorre após a instauração do processo judicial, contribuindo para a racionalização do trâmite judicial e para o estímulo à solução consensual. Já a mediação de cidadania, desenvolvida sobretudo nos CEJUSCs, abrange conflitos que impactam a convivência social, como questões de vizinhança e relações comunitárias, ainda que não se convertam necessariamente em demandas judiciais (Spengler, 2021; CNJ, 2016).

No que se refere aos modelos teóricos a mediação facilitativa ocupa uma posição de centralidade no ordenamento jurídico brasileiro, sendo o modelo predominantemente adotado nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) por sua conformidade com a Política Judiciária Nacional. Nesse paradigma, o mediador atua de forma estritamente instrumental, funcionando como um facilitador que organiza o diálogo e promove a comunicação entre os envolvidos sem interferir diretamente no conteúdo das decisões ou emitir juízos de valor. Sob essa ótica, o conflito é interpretado essencialmente como um problema de comunicação e desalinhamento

de interesses, cabendo exclusivamente às partes a construção da solução final, o que preserva a autonomia dos envolvidos.

Para atingir esses objetivos, o mediador emprega técnicas específicas como a escuta ativa, a reformulação de falas, a validação emocional, o uso de perguntas abertas e a realização de sessões privadas, conhecidas como *caucus*, visando reduzir tensões e qualificar a interação interpessoal. Essa abordagem demonstra uma eficácia elevada em disputas que envolvem relações continuadas, a exemplo de conflitos familiares, questões de vizinhança ou controvérsias decorrentes de relações contratuais duradouras (Vasconcelos, 2023). Um exemplo prático dessa aplicação ocorre em revisões de cláusulas de contratos de locação residencial, onde o método permite que locador e locatário exponham suas necessidades reais e negociem ajustes viáveis sem a imposição de uma solução externa, o que fortalece a autodeterminação e a preservação do vínculo.

Embora dados institucionais do Conselho Nacional de Justiça indiquem resultados expressivos quanto ao volume de acordos homologados, o que reforça a relevância desse modelo, a literatura jurídica aponta limitações críticas que exigem a atenção do profissional. A mediação facilitativa pode apresentar fragilidades em cenários marcados por forte desequilíbrio de poder ou quando uma das partes não possui condições mínimas de negociação (Vasconcelos, 2023). Nesses contextos de assimetria, a ausência de uma intervenção mais incisiva por parte do mediador pode comprometer a efetividade do procedimento, resultando em estagnação ou no prolongamento indevido das sessões de mediação.

Em contraposição à lógica não interventiva da abordagem facilitativa, a mediação avaliativa introduz uma postura sensivelmente mais ativa do mediador, que assume um papel orientador ao analisar juridicamente o conflito e indicar riscos processuais. Nesse modelo, o mediador passa a desempenhar uma função consultiva, oferecendo avaliações, sugestões e esclarecimentos técnicos acerca das possíveis consequências das escolhas feitas pelas partes, inclusive sugerindo soluções baseadas em parâmetros normativos e jurisprudenciais. Embora mantenha a natureza consensual e a voluntariedade do procedimento, essa modalidade aproxima-se da lógica judicial e da própria conciliação, revelando-se particularmente adequada para disputas de natureza patrimonial ou empresarial que exigem elevada densidade técnica e previsibilidade (Goldberg; Shaw, 2018).

A utilidade prática desse modelo manifesta-se com clareza em conflitos objetivos, como disputas envolvendo indenizações por descumprimento contratual, onde a utilização de ferramentas de análise de alternativas, como o BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement*), além de simulações de cenários judiciais e prognósticos decisórios, contribui para a racionalização das escolhas e para a aceleração das negociações. Sob o ponto de vista da eficiência, a mediação avaliativa

apresenta índices elevados de resolução ao auxiliar os envolvidos na convergência para um acordo fundamentado em realidades jurídicas prováveis.

Contudo, a adoção desse modelo suscita controvérsias doutrinárias relevantes e exige um uso criterioso. Parte da literatura alerta para o risco de a mediação se transformar em uma "sentença informal", reduzindo a autonomia decisória das partes e comprometendo a imparcialidade do mediador (Schwantes; Spengler, 2024). Há ainda a preocupação com o fenômeno conhecido como "efeito âncora", no qual os participantes podem ser induzidos a acordos baseados em pressões implícitas ou na autoridade técnica do mediador. Diante desses riscos, defende-se que a mediação avaliativa seja utilizada de forma subsidiária e transparente, funcionando como um complemento técnico à abordagem facilitativa para evitar a descaracterização da essência do instituto da mediação.

A mediação transformativa promove uma mudança fundamental de paradigma ao deslocar o eixo central do procedimento da obtenção de acordos para a transformação qualitativa das relações interpessoais. Fundamentada nos pilares do empoderamento e do reconhecimento mútuo, essa abordagem compreende o conflito não apenas como um entrave, mas como uma oportunidade de desenvolvimento moral e relacional, permitindo que os envolvidos retomem a capacidade de diálogo e consigam ressignificar a disputa. Nesse sentido, o objetivo central deixa de ser estritamente a transação jurídica que passa a ser tratada como um subproduto do processo para focar na restauração da capacidade das partes de resolverem seus próprios problemas. Conforme destaca Spengler (2021), a intenção é alterar a qualidade da interação conflituosa para uma cooperação mútua, fortalecendo a autonomia decisória dos mediandos ao levá-los a reconhecer a legitimidade da perspectiva do outro.

Nessa dinâmica, o mediador adota uma postura não diretiva, atuando para criar um ambiente propício ao diálogo reflexivo e à reconstrução das interações, sem a imposição de metas rígidas de resultado. Tal perspectiva revela-se especialmente adequada para conflitos familiares complexos, disputas comunitárias e situações marcadas por forte carga emocional, onde os vínculos afetivos e as relações continuadas desempenham papel central (Miklos; Miklos, 2021). Um exemplo prático de sua eficácia ocorre em casos de ex-cônjuges envolvendo guarda ou convivência com filhos, nos quais a abordagem transformativa auxilia na reconstrução da comunicação e no estabelecimento de decisões mais conscientes e sólidas, que tendem a ser mais respeitadas por terem sido construídas a partir de uma base relacional restaurada.

O objetivo não é necessariamente o acordo (este é um subproduto), mas sim a transformação da relação entre os mediandos através do "reconhecimento" e do "empoderamento". Nas palavras de Spengler (2021, p. 112):

"A mediação transformativa busca restaurar a capacidade das partes de resolverem seus próprios problemas, alterando a qualidade da interação conflituosa para uma cooperação mútua."

Embora estudos apontem que a mediação transformativa possa apresentar índices iniciais de acordo inferiores aos de modelos mais pragmáticos, seus efeitos mostram-se significativamente mais duradouros, resultando em uma redução expressiva na reincidência de litígios. Não obstante essas virtudes, sua aplicação em larga escala enfrenta desafios consideráveis no contexto institucional brasileiro, frequentemente marcado por demandas quantitativas e metas de produtividade judiciária. Essa pressão por celeridade muitas vezes dificulta a adoção de processos mais longos e menos orientados a resultados imediatos, gerando uma tensão entre a busca por eficiência estatística e a necessidade de uma pacificação social profunda e estável (Nascimento *et al.*, 2024).

A mediação narrativa introduz uma abordagem centrada na dimensão discursiva do conflito, compreendendo-o como uma construção social mediada pela linguagem e partindo da premissa de que as controvérsias são sustentadas por narrativas rígidas e excludentes (Nascimento, 2017). Inspirada em perspectivas construtivistas, essa metodologia busca desconstruir histórias polarizadas, frequentemente estruturadas em termos de culpabilização para promover a construção de novas histórias compartilhadas que possibilitem a ressignificação da relação conflituosa. O mediador atua como um facilitador desse processo de reautoria, empregando técnicas como a externalização do problema, o mapeamento de narrativas e a inclusão de múltiplas vozes no diálogo, auxiliando as partes a compreenderem o conflito para além de acusações mútuas e versões fixas dos fatos. Essa perspectiva é particularmente eficaz em litígios de vizinhança, disputas comunitárias e situações marcadas por forte carga simbólica e emocional, favorecendo o surgimento de soluções criativas e sustentáveis. Contudo, sua complexidade metodológica, aliada à necessidade de maior tempo de intervenção e ao elevado grau de capacitação técnica exigido do mediador, pode limitar sua aplicação em contextos institucionais de alta demanda, como o sistema judiciário tradicional.

A análise integrada desses diferentes modelos evidencia que a mediação contemporânea deve ser compreendida sob uma ótica dinâmica e adaptativa, distanciando-se de qualquer rigidez metodológica. Em vez de uma escolha estanque entre abordagens, a doutrina mais recente aponta para a emergência de práticas híbridas, nas quais o mediador possui a liberdade de realizar uma combinação estratégica de técnicas conforme as especificidades do caso concreto. Nesse cenário, o profissional transita entre as diversas metodologias, iniciando, via de regra, por uma postura facilitativa e incorporando elementos avaliativos, transformativos ou narrativos à medida que o procedimento evolui e as necessidades dos envolvidos se tornam mais claras. Essa flexibilidade

metodológica revela-se essencial para lidar com a complexidade dos conflitos modernos, permitindo ao sistema de justiça conciliar a busca por eficiência e celeridade com a preservação da qualidade relacional e a efetividade jurídica das soluções alcançadas (Dias, 2020).

A análise conjunta dessas abordagens evidencia que não existe uma universalmente adequada a todos os conflitos. Enquanto a mediação facilitativa privilegia a autonomia e o diálogo, a avaliativa busca eficiência e previsibilidade jurídica. A transformativa e a narrativa, por sua vez, concentram-se na dimensão relacional e comunicacional do conflito (Dias, 2020).

No campo do Direito Civil, essa diversidade assume especial importância. Conflitos patrimoniais mais pontuais costumam encontrar melhores resultados em abordagens avaliativas, enquanto disputas familiares e relacionais exigem modelos que deem maior atenção à comunicação e às dimensões emocionais envolvidas. Por isso, a escolha da mediação deve levar em conta as particularidades de cada caso e as reais necessidades das partes, evitando soluções padronizadas (Pinheiro; Ribeiro, 2024).

Essa perspectiva evidencia que a efetividade da mediação vai além de sua simples previsão institucional. Ela depende, sobretudo, da escolha adequada do modelo a ser utilizado, centralizando o papel do mediador no processo. Mais do que domínio técnico, exige-se sensibilidade e capacidade de compreender o conflito para adotar a abordagem mais adequada à situação concreta.

#### **4 O PAPEL DO MEDIADOR NA ESCOLHA DO TIPO DE MEDIAÇÃO**

O mediador exerce um papel central na seleção do tipo de mediação, atuando como facilitador imparcial que avalia as particularidades do conflito para garantir a abordagem mais adequada, alinhando-se aos princípios da autonomia das partes e da efetividade do processo. Essa escolha não é meramente procedimental, mas influencia diretamente o diálogo, a participação dos envolvidos e a durabilidade dos acordos.

O mediador deve identificar o modelo apropriado: facilitativo, avaliativo, transformativo ou narrativo com base na natureza do conflito, nas relações entre as partes e nas fases processuais (pré-processual, processual ou de cidadania). No contexto brasileiro, respaldado pela Lei nº 13.140/2015 e pela Resolução CNJ nº 125/2010, essa atuação técnica e sensível promove soluções consensuais e duradouras, evitando judicialização excessiva. Autores como Schwantes e Spengler (2024) enfatizam que a inadequação do modelo fragiliza o processo, comprometendo a confiança mútua.

A análise inicial do mediador envolve avaliar o equilíbrio de poder, a carga emocional e os interesses subjacentes, optando por mediação facilitativa em relações continuadas (ex.: familiares) ou avaliativa em disputas patrimoniais. Na facilitativa, prioriza-se o diálogo sem interferência no

conteúdo; na avaliativa, oferece-se orientação jurídica; a transformativa foca no empoderamento mútuo; e a narrativa reconstrói histórias rígidas. Essa diferenciação, conforme Vasconcelos (2023) e Miklos e Miklos (2021), fortalece a autonomia e reduz reincidências.

Realiza-se diagnóstico preliminar para mapear interesses subjacentes, carga emocional e histórico relacional, rejeitando modelos universais em favor de facilitativo para diálogos abertos ou avaliativo para aspectos jurídicos objetivos. Pinheiro e Ribeiro (2024) destacam que essa adaptação considera necessidades reais, evitando padronizações que fragilizam acordos, especialmente em Direito Civil. Spengler (2021) reforça a necessidade de sensibilidade para ajustes em áreas como familiar ou empresarial.

Durante sessões, o mediador monitora eficácia e ajusta abordagem, estimulando criatividade consensual via escuta ativa e reformulação de narrativas (Rorato et al., 2021). Nascimento (2017) lista princípios como boa-fé para guiar intervenções não impositivas, enquanto dados CNJ (2026) evidenciam que personalização eleva homologações efetivas. Tartuce (2020) conclui que essa flexibilidade transforma mediação em ferramenta qualitativa de pacificação.

A formação qualificada dos mediadores emerge como pilar essencial para consolidar a mediação como instrumento eficaz de resolução de conflitos no ordenamento jurídico brasileiro. Essa capacitação técnica e sensível permite a escolha adequada de modelos facilitativo, avaliativo, transformativo ou narrativo, alinhando-os às particularidades de cada caso e evitando padronizações que comprometem a autonomia das partes, conforme preconizado pela Lei nº 13.140/2015 e pela doutrina de Spengler (2021).

Mediadores bem preparados dominam princípios como imparcialidade, confidencialidade e voluntariedade (Resolução CNJ nº 125/2010), além de habilidades para diagnosticar desequilíbrios de poder e cargas emocionais, essenciais em contextos familiares (Dias, 2020) ou civis (Tartuce, 2020). Schwantes e Spengler (2024) enfatizam que essa qualificação reduz ineficácias observadas em dados do CNJ (2026), onde 237.965 processos pendentes em CEJUSCs revelam limites de abordagens inadequadas. Sem ela, a mediação perde potencial transformador, aproximando-se perigosamente de lógicas judiciais impositivas.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A presente pesquisa permitiu concluir que a mediação de conflitos no Brasil transcende a função de mero mecanismo de redução de processos, consolidando-se como um campo plural e multifacetado. A investigação confirmou que a eficácia desse instituto não depende apenas de sua

previsão legal na Lei nº 13.140/2015 ou no Código de Processo Civil, mas sim da capacidade técnica e sensível do mediador em adequar o procedimento às particularidades do caso concreto.

A resposta à questão norteadora deste estudo revela que a identificação correta da modalidade de mediação, seja ela facilitativa, avaliativa, transformativa ou narrativa é o fator determinante para a qualidade do acordo e para a satisfação das partes.

A mediação facilitativa, embora seja a regra predominante nos CEJUSCs, mostrou-se ideal para restaurar a comunicação em relações continuadas, como as familiares e de vizinhança.

Enquanto, a mediação avaliativa, demonstrou sua utilidade em disputas patrimoniais e empresariais, onde a análise de riscos jurídicos e o uso de ferramentas como o BATNA auxiliam na racionalização das escolhas.

E os modelos transformativo e narrativo revelaram-se essenciais para conflitos com alta carga emocional, pois focam na ressignificação das relações e no empoderamento dos envolvidos, garantindo resultados mais duradouros, apesar de exigirem maior tempo de intervenção.

O estudo evidenciou que o mediador não deve adotar posturas rígidas, mas sim atuar como um estrategista que transita entre práticas híbridas conforme a evolução do diálogo. A atuação desse profissional deve ser pautada pelo diagnóstico preliminar do equilíbrio de poder e das necessidades reais dos envolvidos, evitando a "padronização" que fragiliza a confiança no método.

Os dados do Justiça em Números (CNJ, 2026) reforçam essa necessidade qualitativa: o expressivo volume de audiências e acordos coexiste com um número ainda elevado de processos pendentes, o que indica que a expansão quantitativa deve ser acompanhada de um aprimoramento técnico para evitar que a mediação se torne uma "sentença informal" ou apenas uma ferramenta de gestão de pauta.

Em suma, a mediação alcança seu potencial transformador quando o mediador utiliza sua formação qualificada para promover o acesso à justiça em sua dimensão mais profunda: a pacificação social.

Conclui-se que o fortalecimento de uma cultura de diálogo no Direito Civil brasileiro depende da valorização da autonomia das partes e do reconhecimento de que cada conflito exige uma "lente" específica para ser resolvido de forma justa e humanizada e que a atuação técnica do mediador, pautada pela ética e pela sensibilidade, contribui diretamente para a efetividade do Direito Civil brasileiro, promovendo uma justiça mais humana e menos burocrática.

Recomenda-se, por fim, que pesquisas futuras aprofundem a análise estatística sobre a reincidência de litígios após cada modalidade de mediação, fornecendo evidências empíricas que possam nortear políticas públicas de capacitação ainda mais precisas e o contínuo aprimoramento na

formação desses profissionais para que a mediação não seja vista apenas como uma forma de "limpar" a pauta dos tribunais, mas como um caminho real para a paz social.

Sugestões para pesquisas futuras seria investigações empíricas em CEJUSCs para mapear prevalência de modelos como facilitativo em disputas relacionais (Miklos; Miklos, 2021) versus avaliativo em patrimoniais (Goldberg; Shaw, 2018), analisando variáveis como taxa de homologação e reincidência. Análises estatísticas, inspiradas no Justiça em Números (CNJ, 2026), avaliariam eficácia por região ou tipo de conflito, identificando padrões que orientem políticas de capacitação (Pinheiro; Ribeiro, 2024). Tal abordagem fortaleceria evidências qualitativas do TCC, promovendo aprimoramento institucional e cultural da autocomposição.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 17 mar. 2015a.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 29 jun. 2015b.

CAPPELLETTI, M. L. Q. Formulação de políticas públicas no âmbito do Conselho Nacional de Justiça: a mediação e a conciliação como instrumentos adequados de solução de conflitos. Monografia (Especialização). Universidade Estadual da Paraíba, 2017.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Diário da Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 30 nov. 2010.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. Justiça em Números: Painel de Estatísticas do Poder Judiciário. Brasília: CNJ, 2026. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-estatisticas/>. Acesso em: 11 jan. 2026.

DIAS, M. B. Manual de Direito das Famílias. São Paulo: Juspodivm, 2020.

GOLDBERG, S. B.; SHAW, M. L. The secrets of successful mediators. Chicago: American Bar Association, 2018.

MIKLOS, J.; MIKLOS, S. Mediação de Conflitos. São Paulo: Érica, 2021.

MORAES, D. B.; MENDONÇA, K. M. L. Mediação e conciliação de conflitos o diálogo como instrumento de restauração das relações familiares. Rev. Soc e Hum., Santa Maria, v. 37, 2024. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/2317175841039>. Acesso em: 11 jan. 2026.

NASCIMENTO, A. M. A. *et al.* A mediação no processo de família como método eficaz de resolução de litígios. Contribuciones a Las Ciencias Sociales, São José dos Pinhais, v. 17, n. 3, p. 01-16, 2024. Disponível em: 10.55905/revconv.17n.3-297. Acesso em: 11 jan. 2026.

NASCIMENTO, V. B. Os princípios de atuação dos mediadores de conflitos. Dissertação (Mestrado em Sociologia e Direito) – Programa de Pós-graduação em Sociologia e Direito, Universidade Federal Fluminense, 2017. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/21523/OS%20PRINC%3%8DPIOS%20DE%20ATUA%3%87%3%83O%20DOS%20MEDIADORES%20DE%20CONFLITOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 11 jan. 2026.

PASSOS, F.; JACOB, F. F.; DOMINGUES, R. de A. Mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos no Brasil: análise da contribuição para a melhoria da prestação jurisdicional. Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos. XXXI Congresso Nacional de Brasília, v. 10, n. 2, p. 36-55, 2025. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/download/11032/7497/30729>. Acesso em: 11 jan. 2026.

PINHEIRO, M. A. L.; RIBEIRO, L. S. Mediação e autocomposição no sistema de justiça: avanços, limites e perspectivas no contexto brasileiro. *Revista de Direito e Desenvolvimento*, v. 16, n. 3, p. 45-67, 2024. Disponível em: <https://revistas.unipe.br/index.php/direitoedesenvolvimento>. Acesso em: 02 nov. 2025.

RORATO, A. *et al.* O funcionamento da mediação: construção da concepção brasileira. *Pensando famílias*, v. 25, n. 1, jun. 2021. Disponível em: [https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1679-494X2021000100011](https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-494X2021000100011). Acesso em: 11 jan. 2026.

SCHWANTES, H.; SPENGLER, F. M. Limites e possibilidades da mediação de conflitos on-line no Brasil. *Revista da AGU*, v. 23, n. 2, 2024. Disponível em: <https://revistaagu.agu.gov.br/index.php/AGU/article/view/3460>. Acesso em: 11 jan. 2026.

SPENGLER, F. M. *Mediação de conflitos: da teoria à prática*. 3. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021.

TARTUCE, F. *Mediação nos conflitos civis*. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

VASCONCELOS, C. E. *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*. Rio de Janeiro: Método, 2023.