

ORGS. KÁTIA SENTO SÉ MELLO  
JUAN PABLO MATTA  
MARIANA INÉS GODOY

# MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTOS LATINOAMERICANOS

*Experiências, perspectivas e desafios  
em Extensão Universitária*

CONFIRA OS TÍTULOS JÁ PUBLICADOS NA  
**COLEÇÃO CONFLITOS, DIREITOS E SOCIEDADE**  
AO FINAL DO LIVRO!

**autografia**

Rio de Janeiro, 2024

ORGANIZADORES  
Roberto Kant de Lima e Lenin Pires

COMITÊ EDITORIAL EXECUTIVO  
Marcos Alexandre Veríssimo da Silva  
LEPIC/ LABIAC / PsicoCult / NEPEAC / INCT-InEAC – UFF  
Michel Lobo Toledo Lima  
IESP-UERJ / PPGD-UVA / NEPEAC / INCT-InEAC – UFF  
Rômulo Bulgarelli Labronici  
PPGA/UFF / LAESP / NEPEAC / INCT-InEAC – UFF  
Sonia Maria Oliveira de Castro

Núcleo de Ensino, Pesquisa e Extensão em Administração Institucional de Conflitos – NEPEAC / INCT-InEAC – UFF  
Victor Cesar Torres de Mello Rangel  
PPGA/UFF / NUFEF / NEPEAC / INCT-InEAC – UFF  
Yolanda Gaffrée Ribeiro  
PPGA/UFF / NUFEF / NEPEAC / INCT-InEAC – UFF

CONSELHO EDITORIAL  
Angélica Cuéllar (UNAM – México) José Manuel Vieira Soares de Resende  
Antonio Carlos de Souza Lima (UERJ) (Univ. de Évora - Portugal)  
Arthur Trindade Maranhão Costa (UnB) Luiz Antonio Machado da Silva † (UERJ)  
Beatriz Caiuby Labate (CIESAS – México) Luiz Cesar de Queiroz Ribeiro (UERJ)  
César Barreira (UFC) Mariza Gomes e Souza Peirano (UNB)  
Charles Freitas Pessanha (UERJ) Maximo Sozzo (UNL- Argentina)  
Daniel dos Santos (UdeM – Canadá) Michel Misse (UFRJ)  
Elena Azaola (CIESAS-MÉXICO) Medardo Tapia Uribe (UNAM – México)  
Fernando de Castro Fontainha (UERJ) Melvina Afra Mendes de Araújo (UNIFESP)  
Glaucio Ary Dillon Soares † (UERJ) Neusa Maria Mendes de Gusmão (Unicamp)  
Joana Domingues Vargas (UFRJ) Patrice Schuch (UFRGS)  
João Sedas Nunes (UNL-Portugal) Paul E. Amar (UCSB – USA)

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)  
(EDOC BRASIL, BELO HORIZONTE/MG)

M489 Mediação de conflitos em contextos latino-americanos: experiências, perspectivas e desafios em Extensão Universitária / Organizadores Kátia Sento Sé Mello, Juan Pablo Matta, Mariana Inés Godoy. – Rio de Janeiro, RJ: Autografia, 2024.  
242 p. : 15,5 x 23 cm – (Conflitos, Direitos e Sociedade; v. 85)  
ISBN 978-85-518-7031-0

1. América Latina – Política e governo. 2. América Latina – Condições sociais.  
3. Conflitos – Mediação. I. Mello, Kátia Sento Sé. II. Matta, Juan Pablo. III. Godoy, Mariana Inés.

CDD 320.98

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Editora Autografia Edição e Comunicação Ltda.  
Rua Mayrink Veiga, 6 – 10º andar, Centro  
RIO DE JANEIRO, RJ – CEP: 20090-050  
www.autografia.com.br

Todos os direitos reservados.  
É proibida a reprodução deste livro com fins comerciais sem  
prévia autorização do autor e da Editora Autografia.

## SUMÁRIO

### PREFÁCIO ..... 7

Maria Elena Caram

### INTRODUÇÃO: A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA INTERSECÇÃO ENTRE ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA ..... 19

Kátia Sento Sé Mello

Juan Pablo Matta

Mariana Inés Godoy

### 1. ASPECTOS INSTITUCIONAIS, DILEMAS E SIGNIFICADOS DA MEDIAÇÃO JUDICIAL: "FOI CAPTURADA PELO TRIBUNAL" ..... 31

Bárbara Gomes Lupetti Baptista

### 2. MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA NO BRASIL: UM CAMPO EM MOVIMENTO ..... 53

Barbara Musumeci Mourão

Silvia Naldin

### 3. ¿PATIO O BALDOSA? ..... 71

Alejandro Nató

### 4. JUDICIALIZAÇÃO, NEOLIBERALISMO E A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NAS EQUIPES INTERPROFISSIONAIS EM VARAS DE FAMÍLIA ..... 85

Eduardo Ponte Brandão

Daniela Belchior Mota

### 5. EL DESAFÍO DE LA ESCUCHA ACTIVA EN LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LÍNEA ..... 101

Mirel Legrá Fleitas

Kleiver Paulo Leal Filpo

**7. EXPERIENCIAS DE TRABAJO DEL EQUIPO DE CONFLICTOS PÚBLICOS  
COMPLEJOS EN LA PROVINCIA DE SALTA/ARGENTINA..... 139**

Nancy Valencia Donat  
Cynthia María Alfonsín  
Carolina Radziwiluk  
Mariana Tolaba  
María Lelia Martínez

**8. JUSTICIA RESTAURATIVA EN EL CAMPO DE LA JUSTICIA PENAL  
JUVENIL DE LA ARGENTINA..... 161**

Florencia Graziano

**9. RESPONSABILIZAÇÃO E PUNIÇÃO: REFLEXÕES RESTAURATIVAS EM  
SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIAS..... 185**

Adriana Borghi

**10. O CHAMADO DA ÉTICA..... 201**

Ulf Christian Elras Nordenstahl

**11. "MEDIAR É VERBO DE AÇÃO"..... 215**

Verônica Carvalho Estrella  
Denise Pires dos Santos

## PREFÁCIO

Maria Elena Caram

ADVOGADA. MEDIADORA. DOCENTE EN LA ENTIDAD FORMADORA CONSENSOS

Antes que nada, quiero agradecer la propuesta de escribir este prefacio que me permite acompañar a los autores y compiladores en este momento tan significativo donde el libro está a punto de ser dado a luz. No solo es un gusto acompañarlo, sino que me da el privilegio de contar con su texto anticipadamente. Es la oportunidad de presenciar la aparición de una obra, fruto de un esfuerzo trabajado en el ámbito privado de cada autor, que ahora sale a la pluralidad y diversidad del mundo, y se abre a los múltiples significados que los lectores podamos darle; con lo cual hay, como sabemos, una pequeña pérdida de cierta intimidad con su texto por parte del autor, pero a la vez la ampliación de un enorme campo de interacción que se abre con sus lectores.

Lo primero que me gustaría decir es que mi impresión es que la mediación, la conciliación, la facilitación, la justicia restaurativa, en fin, el mundo de los conflictos y de su intento de resolución participativa se ponen de pie cuando los distintos autores escriben sobre estos temas. Es como si se pusiera luz sobre un quehacer que a veces aparece tan disperso, tan descentralizado, cuando pensamos en los miles de salas de mediación, de conciliación o contextos de abordajes diversos que se abren en el mundo simultáneamente, donde tienen lugar tantas conversaciones conducidas de una u otra forma por mediadores, conciliadores y facilitadores. Entonces la conducción de esos espacios de dolor, frustración, enojo incluso violencia, en fin, todo aquello que los conflictos implican en la condición humana,

rio de Janeiro: Civilização Brasi-

ocracia, Direitos Humanos e  
e os impasses na judicialização  
(1), 30-38, 2010. Recuperado de  
[academico/article/view/11172](https://academic/article/view/11172)

## CAPÍTULO 5

# EL DESAFÍO DE LA ESCUCHA ACTIVA EN LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LÍNEA

*Mirel Legrá Fleitas*

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PETRÓPOLIS  
BOLSISTA DE PÓS-DOUTORADO JÚNIOR - CNPQ

*Klever Paulo Leal Filpo*

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PETRÓPOLIS  
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO  
INSTITUTO DE ESTUDOS COMPARADOS EM ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS  
BOLSISTA JOVEM CIENTISTA DO NOSSO ESTADO - FAPERJ

## RESUMEN

El texto analiza los primeros resultados de una investigación en curso sobre el potencial y las dificultades de la mediación en línea en el contexto de un juicio 100% digital en Brasil. En particular, se centra en las dificultades de la escucha activa en la interacción mediada por la tecnología. Metodológicamente, el texto combina una revisión bibliográfica y algunos datos de campo, especialmente extractos de entrevistas con mediadores y conciliadores judiciales que trabajan en el interior del estado de Río de Janeiro.

## INTRODUCCIÓN

La pandemia causada por el Covid 19, tomó al mundo por sorpresa, y provocó una aceleración sustantiva de lo acontecido en aquellas circunstancias y en un período de tiempo más amplio. De manera abrupta e inesperada, el aislamiento social obligó al ser humano a tener que emigrar con urgencia para el ambiente digital, con el

objetivo principal de conseguir comunicarse, pero a su vez, provocó un aumento sustancial de los conflictos, sobre todo interpersonales, haciéndose cada vez más irremediable y urgente la toma de una decisión por parte de los órganos de justicia, para comenzar a lidiar con esa nueva realidad, y con ello, buscar los mecanismos necesarios para la solución de los mismos. En Brasil, el país donde viven los autores, la situación no era diferente de la de otros países también afectados por la pandemia.

El nuevo estilo de vida que el aislamiento social impuso tuvo que ser incentivado y adaptado, y lo mismo tenía que acontecer con el acceso a la justicia, pues las circunstancias de prohibición de aglomeraciones y de reuniones sociales también impedían que fueran realizadas algunas formas de resolver conflictos, que normalmente eran de forma presencial. Ante ese panorama que se suscitó en el mundo entero, y a nivel general, tanto en las áreas personales como profesionales, se puede afirmar que la realización de las sesiones de mediación (objeto de interés de este libro), también se vieron afectadas, razón por la cual, el Poder Judicial tuvo que reinventarse, a pesar de entender que el componente de la obligatoriedad de la persona, y de la presencia física de las partes para que el conflicto fuese resuelto, tuviera que ser dejado de lado.

Así las cosas, el motor impulsor fue el hecho de pensar qué nuevos medios de aproximación de las partes tenían que ser utilizados para que el acceso a la justicia pudiera ser facilitado para quienes así lo necesitaren<sup>17</sup>; ajustándose en consecuencia, a las nuevas demandas que eventualmente podrían ocurrir en aquel escenario atípico de la cuarentena. Resulta significativo remarcar la idea de que, en el caso del juicio digital, esos actos pasan a ser realizados de forma virtual, sobre todo por videoconferencia, exigiendo nuevas providencias y procedimientos específicos de los operadores del derecho y de los participantes.

17. Sobre el asunto verificar FILPO, 2020.

En este te  
las dificultades  
cuando la me  
sistemas de v  
resultado par  
Universidad C  
a la Formación  
vocatoria n° 2-  
gráfica asociad  
o sesiones de n  
en el Tribunal c

## MEDIACIÓN OI

La pandemia de  
y con eso, diver  
bases en constri  
funcionamiento  
cómo las relació  
siempre la seguri

En el caso de  
los procedimientos  
ción procesal vig  
net), fue el más vi  
ser utilizado como  
ello promover la c

La utilización c  
a la justicia, permi

18. La oferta de servicios  
rarse algo reciente en Bra  
19. Lei 13.105/2015, Cód  
Mediação de Conflitos no

pero a su vez, provocó todo interpersonal; ante la toma de una decisión comenzar a lidiar con los mismos necesarios para donde viven los autores, estos también afectados

social impuso tuvo que que acontecer con el prohibición de aglomeración impedían que fueran los, que normalmente se que se suscitó en el áreas personales como de las sesiones de también se vieron afectadas reinventarse, a pesar de la persona, y conflicto fuese resuelto,

de pensar qué nuevos que ser utilizados para para quienes así lo necesitan nuevas demandas que atípico de la cuarentena, en el caso del juicio virtual, sobre todo de las y procedimientos participantes.

En este texto, nuestro objetivo es iniciar algunas reflexiones sobre las dificultades inherentes al intento de llevar a cabo una escucha activa cuando la mediación tiene lugar de forma virtual, es decir, mediada por sistemas de videoconferencia. Estas reflexiones fueron posibles como resultado parcial de una investigación aún incipiente y en curso, en la Universidad Católica de Petrópolis, en el ámbito del Programa de Apoyo a la Formación de Jóvenes Doctores en Brasil 2022 (FAPERJ/CNPq Convocatoria nº 24/2022). La investigación consiste en una revisión bibliográfica asociada a observaciones de campo, especialmente de audiencias o sesiones de mediación e interacción con los mediadores que trabajan en el Tribunal de Justicia del Estado de Río de Janeiro.

### **MEDIACIÓN ONLINE: UNA NECESARIA ADECUACIÓN**

La pandemia del COVID-19 exigió una adaptación de la humanidad, y con eso, diversas bases institucionales sólidas, y principalmente las bases en construcción<sup>18</sup>, tuvieron que ser repensadas en su modo de funcionamiento, teniendo como objetivo principal el hecho de pensar cómo las relaciones humanas podrían configurarse, manteniendo siempre la seguridad y la efectividad.

En el caso de la mediación de conflictos, que se ha incorporado a los procedimientos judiciales civiles en Brasil, en virtud de la legislación procesal vigente<sup>19</sup>, el medio de comunicación digital (vía Internet), fue el más viable para comenzar con dicha adaptación, debiendo ser utilizado como una forma de unir a las partes en una sesión, y con ello promover la conversación, de conjunto con el mediador.

La utilización del medio online, y el hecho de viabilizar el acceso a la justicia, permitió que las partes tuviesen satisfecho su acceso a la

18. La oferta de servicios de mediación por parte de los Tribunales brasileños puede considerarse algo reciente en Brasil. Verificar: MELLO; BAPTISTA, 2011.

19. Lei 13.105/2015, Código de Processo Civil Brasileiro e Lei 13.140/2015, Marco Legal da Mediação de Conflitos no Brasil.

justicia de manera formal y material, visto que, a partir de la negociación, el litigio social podría ser resuelto de forma remota, e inclusive adaptada a las condiciones excepcionales en que las relaciones humanas se encontraban.

Dentro de este contexto, el Poder Judicial tuvo que adecuarse a la nueva realidad, adoptando el trabajo tele presencial como regla, realizando audiencias por medio de videoconferencias de forma continua, implementado la sistemática de la conciliación/mediación virtualmente, entre otras medidas<sup>20</sup>. En correspondencia con lo anterior, el Poder Judicial pasó por una verdadera reinención, con el objetivo declarado de no dejar de lado la celeridad, la productividad y el compromiso con la eficiencia de todo proceso judicial.

Según Carolina Moulin (2023), basándose en una extensa revisión bibliográfica, los métodos digitales de resolución de disputas son espacios virtuales en los que las partes tienen a su disposición una variedad de herramientas para resolver una disputa y/o plataformas basadas en Internet que permiten a las partes completar el proceso de tratamiento de un conflicto. El autor explica que al principio prevalecía la idea de que los métodos digitales de resolución de litigios (ODR) dependían de formas adecuadas de resolución de conflictos (mediación, conciliación, negociación - ADR).

A medida que avanza la investigación sobre los métodos de resolución de litigios en línea - subraya Moulin - parece que se va haciendo más clara la distinción entre ambos tipos de mecanismos.

La categoría ADR incluye procedimientos de resolución de conflictos que van más allá del proceso judicial contencioso, como la negociación, el arbitraje, la mediación y la conciliación (estos dos últimos tanto en forma estatal como privada). La categoría ODR, por su parte, engloba los programas informáticos que ayudan a los seres humanos a tomar

20. El CNJ aprobó en 2020 la Resolución 345 que autoriza a los tribunales brasileiros a adoptar el llamado "Juicio 100% Digital".

decisi  
ro cor  
se cor  
puede

Es en es  
mediación  
diador no t  
a distancia,  
informe pu  
de Janeiro (e  
estado cont  
deoconferer  
el Conselho  
Posteriorme  
es utilizada  
ción, así con

Si de un  
ranzadora, p  
más célere y

21. La iniciativa  
cional de Justicia,  
parte de los Tribu  
una categoría ger  
rentes niveles de  
emplean tecnolo  
dependen de ager

22. Tribunal de Ju  
web/guest/notici

23. El Juicio 100%  
ción de los proces  
evitar "los atrasos  
las partes en los  
Acesso em 10/04  
do/5111210/7655;

al, visto que, a partir de la negociación de forma remota, e inclusive en las relaciones humanas en que las relaciones huma-

der Judicial tuvo que adecuarse a bajo tele presencial como regla, de videoconferencias de forma de la conciliación/mediación. En correspondencia con lo anterior, la verdadera reinención, con el la celeridad, la productividad y el proceso judicial.

ándose en una extensa revisión de resolución de disputas son las tienen a su disposición una una disputa y/o plataformas para partes completar el proceso. Explica que al principio procedimientos de resolución de litigios de resolución de conflictos (ADR).

sobre los métodos de resolución parece que se va haciendo de mecanismos.

de resolución de conflictos, como la negociación, (estos dos últimos tanto en ODR, por su parte, engloba los seres humanos a tomar

los tribunales brasileiros a adop-

decisiones, ya sean resultado de un proceso judicial o extrajudicial, hetero compositivas o autocompositivas. Hoy en día, los métodos digitales se consideran una nueva forma de resolver conflictos que ni siquiera pueden resolverse mediante mecanismos de ADR.<sup>21</sup> (MOULIN, 2023)

Es en ese escenario, viene a destacarse el uso de la conciliación/mediación online, en el cual, el encuentro entre las partes y el mediador no tiene lugar físicamente, en persona, sino virtualmente, a distancia, a través de aplicaciones específicas. De acuerdo con un informe publicado en el sitio web del Tribunal de Justicia de Río de Janeiro (TJRJ) en diciembre 2021<sup>22</sup>, los mediadores judiciales del estado contaban inicialmente con la plataforma Cisco Webex de Videoconferencia de Emergencia y Actos Procesales, proporcionada por el Conselho Nacional de Justiça (CNJ) entre abril y diciembre de 2020. Posteriormente, el TJRJ puso a disposición la plataforma Teams, que es utilizada para la realización de sesiones de mediación y conciliación, así como para otras actividades relacionadas.

Si de un lado la iniciativa se presentaba como una opción esperanzadora, por el hecho de hacerla viable e incluso ampliar y tornar más célere y eficiente la prestación jurisdiccional<sup>23</sup>, por otro lado trajo

21. La iniciativa Juicio 100% Digital forma parte del Proyecto Justicia 4.0, del Consejo Nacional de Justicia, que tiene relación con la propuesta de mayor adopción de tecnologías por parte de los Tribunales. Para Moulin: "Los métodos digitales de resolución de disputas son una categoría general que alberga la aplicación de tecnología a la práctica jurídica en diferentes niveles de complejidad y automatización. Mientras que los sistemas instrumentales emplean tecnologías de información y comunicación más simples, los sistemas principales dependen de agentes de inteligencia artificial capaces de sugerir decisiones".

22. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Noticias disponibles en: <https://portaltj.tjrj.jus.br/web/guest/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/56198558>

23. El Juicio 100% Digital es reconocido por el CNJ como un gran avance para la tramitación de los procesos y promete propiciar mayor celeridad, al argumento de que eso puede evitar "los atrasos que devienen de la práctica de actos físicos o que exijan la presencia de las partes en los Tribunales. Información disponible en noticias en el sitio web de TJRJ. Acesso em 10/02/2021. <http://www.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/7655713>.

dudas, incertezas e inquietudes para los profesionales que trabajan en esa área, y hasta para las partes que necesitan acudir a la jurisdicción.

En el mes de octubre de 2020, el CNJ, aprobó la Resolución 345 que autoriza a los tribunales brasileiros a adoptar el ya mencionado "Juicio 100% Digital". Según informaciones lanzadas en una cartilla creada por el Consejo para explicar esa iniciativa, ese Juicio 100% Digital se trata de la posibilidad de, el propio ciudadano valerse de tecnologías para tener acceso a la Justicia, sin precisar comparecer físicamente en los Tribunales de justicia, una vez que, en dicho "Juicio 100% Digital", todos los actos procesales son practicados exclusivamente por medio electrónico y remoto, por Internet. Eso vale, también, para las audiencias y sesiones de juzgamiento, que ocurren exclusivamente por videoconferencia<sup>24</sup> dentro de ese modelo.

En el modelo de proceso electrónico vigente antes de la pandemia, las audiencias, cuando sean necesarias, seguirán siendo realizadas de forma presencial (ALMEIDA FILHO, 2014). Entonces, la adopción de audiencias tele presenciales para todos los procesos, en el ámbito del Juicio 100% Digital, es una innovación que llama la atención y que merece ser investigada, pues este nuevo modelo, implicará en transformaciones en la forma en que los diferentes actores del proceso actúan e interactúan en el ambiente electrónico, comparativamente al modelo convencional, presencial o físico de interacción.

Este tema ha venido despertando el interés de estudiosos y de operadores del Derecho, con el objetivo de realizar análisis relacionados a las formas de administración de conflictos en el espacio público, específicamente en el contexto social que la Pandemia de Covid 19 trajo para el mundo, así como los nuevos desafíos que eso provocó para los Tribunales brasileiros en relación a la aplicación del derecho. En ese orden de cosas, también el objetivo de nuestra investigación se

24. La cartilla "Juízo 100% Digital: tudo o que você precisa saber" es um recurso eletrônico disponible en <[https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/WEB\\_cartilha\\_Juizo\\_100porcento\\_digital\\_v3.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/WEB_cartilha_Juizo_100porcento_digital_v3.pdf)>, accedido en 08/09/2023.

une a los ya m  
hacia el análisis  
ma judicial en  
más allá de las  
y dificultades  
participantes e  
cedimientos u

## PRESENCIAL ESGUCHA AC

Existe especial  
que la innova  
eventual propo  
prenderlos aci  
partir de esa n  
nologías, como  
la utilización d  
otras; que ad  
traídos por la  
productividad  
se podría ente  
de humanism  
retirado del Su

La mediac  
diendo incluso  
fácil utilizació  
base de los cas

25. BRITTO, 2007

26. La plataforma  
el Tribunal Region  
[noticias/leitura-de](#)

profesionales que trabajan en  
acudir a la jurisdicción.  
aprobó la Resolución 345  
adoptar el ya mencionado  
lanzadas en una cartilla  
iniciativa, ese Juicio 100%  
propiario ciudadano valerse de  
sin precisar comparecer  
vez que, en dicho "Juicio  
son practicados exclusi-  
por Internet. Eso vale,  
cruzamiento, que ocurren  
ro de ese modelo.  
ante antes de la pandemia,  
rán siendo realizadas de  
Entonces, la adopción de  
procesos, en el ámbito del  
llama la atención y que  
modelo, implicará en trans-  
entes actores del proceso  
nico, comparativamente  
de interacción.  
es de estudiosos y de ope-  
zar análisis relacionados  
en el espacio público,  
Pandemia de Covid 19  
asafios que eso provocó  
u aplicación del derecho.  
nuestra investigación se

une a los ya mencionados, buscando siempre encaminar los estudios hacia el análisis de las diferentes respuestas institucionales del sistema judicial en Brasil. Por fin, tenemos como finalidad, comprender más allá de las potencialidades de las audiencias digitales, los límites y dificultades inherentes a su realización, sobre la perspectiva de los participantes en el proceso, describiendo y problematizando los procedimientos utilizados.

### **PRESENCIALIDAD VS MEDIACIÓN ONLINE: ¿POSIBILIDAD DE ESCUCHA ACTIVA? EL DESAFÍO DEL MUNDO CONTEMPORÁNEO**

Existe especial interés en comprender y problematizar las dificultades que la innovación podrá traer para los usuarios, posibilitando una eventual proposición de mejoras perfeccionamientos, así como comprenderlos aciertos y puntos positivos que encontró el Poder Judicial a partir de esa nueva fase de innovación, con la utilización de nuevas tecnologías, como por ejemplo las audiencias virtuales, la intensificación de la utilización de herramientas vinculadas a la inteligencia artificial, entre otras; que además de garantizar la actividad jurisdiccional en los moldes traídos por la Constitución Federal de 1988, también aumentaron la productividad de los tribunales en diversas partes del país. Así las cosas, se podría entender que de hecho, los procesos dejaron de tener la idea de humanismo y presencialidad que tenía como concepto el Ministro retirado del Supremo Tribunal Federal Carlos Ayres de Britto<sup>25</sup>.

La mediación online se viene tornado cada vez más común, pudiendo incluso ser realizada a través de una plataforma completa y de fácil utilización<sup>26</sup>. En esa plataforma la empresa o la parte, envía una base de los casos o del conflicto en específico, sea de juicio o no, y con

25. BRITTO, 2007.

26. La plataforma MOL, por ejemplo, fue adoptada en Brasil por algunos tribunales, como el Tribunal Regional Federal de la V Región. Controlar: <https://www.trf5.jus.br/index.php/noticias/leitura-de-noticias/?id=323203>.

posterioridad a dicho envío, la plataforma irá a mandar una invitación para la otra parte. En el caso que la invitación sea aceptada, la sesión será agendada. Como consecuencia, la mediación será realizada de forma online, con un mediador, y el acuerdo es firmado digitalmente con validez jurídica. En este sentido, las partes no precisan dislocarse para resolver su conflicto, pudiendo buscar la solución del conflicto de forma más armónica y con gran celeridad.

Otra posibilidad, pensando en las mediaciones judiciales, es que haya un caso en curso y el juez ordene una audiencia de mediación. Esta otra opción, en el caso de procesos civiles, está prevista en el artículo 334 del Código de Proceso Civil vigente en Brasil. Incluso, una vez finalizado el período de aislamiento social posterior a la pandemia, muchos juzgados y tribunales siguen celebrando audiencias virtuales de mediación. Así, es necesario esclarecer que la mediación online es autorizada, conforme el art. 22, §2 en correspondencia con la Ley nº 13.994, de 24 de abril de 2020<sup>27</sup>.

Ya en este momento, cabría realizar una reflexión que consideramos muy actual y pertinente, relacionada con la escucha activa en el proceso de mediación. Un diálogo productivo, basado en la efectiva comprensión del mensaje, promueve el entendimiento, mejora los relacionamientos personales y profesionales, así como que facilita el hecho de atender a las necesidades de las personas.

El objetivo de esta técnica es aumentar la calidad del diálogo, permitiendo que las personas se sientan legitimadas en sus aportaciones al acogerlas. El facilitador debe mostrar respeto a la hora de coordinar el diálogo, tanto a través del lenguaje verbal como del no verbal<sup>28</sup>. En

27. "§ 2º É cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagem em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes."

28. Cf. BRASIL. GGU. Ferramentas de Resolução de Conflitos para as Ouvidorias Públicas. Disponível em: [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29799/7/Ferramentas\\_de\\_resolucao\\_de\\_conflitos.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29799/7/Ferramentas_de_resolucao_de_conflitos.pdf). Acesso em 14/10/2023.

este punto, Tânia Almeida, directora de orquesta:

El ejercicio de escuchar al frente de una orquesta define cuándo harán parte del conjunto; es más fuerte o grave conocer los momentos a los que vuelven a r con la melodía que instrumentos mantene (2014, p. 66)

Así las cosas, con la ayuda de esa técnica trajo exigencias al ambiente presencial. O captar el sonido de fondo es entender aquello que escuchar es oír con atención a factores internos y externos; comprendamos lo que nos preguntáramos en la aplicación de dicha técnica se consiguen escuchar

Y si esto no fuera suficiente, la comunicación interpersonal, la comunicación verbal, encadenando el llamado realizado demostró que transmitida de forma verbal, ritmo, volumen y expresiones faciales, palabras (MEHRABIAN)

este punto, Tânia Almeida compara el papel del mediador con el del director de orquesta:

El ejercicio de escucha activa del mediador se asemeja al de un director al frente de una orquesta: dar a cada instrumento un turno y una voz; definir cuándo harán una demostración en solitario y cuándo formarán parte del conjunto; articular la expresión de los que tienen un sonido más fuerte o grave con los que tienen un sonido más débil o agudo; favorecer los momentos de expresión tanto como la escucha atenta; ayudar a los que vuelven a reintegrarse en la música a hacerlo en consonancia con la melodía que ha precedido su regreso; intervenir para que los instrumentos mantengan un diálogo fluido y armonioso. (ALMEIDA, 2014, p. 66)

Así las cosas, con la utilización de la mediación online, la práctica de esa técnica trajo exigencias adicionales a las ya verificadas en el ambiente presencial. Oír y escuchar no son sinónimos. Además de captar el sonido de forma pasiva por la audición, escuchar también es entender aquello que escuchamos y procesarlo internamente; escuchar es oír con atención. En nuestra vida cotidiana, diferentes factores internos y externos desvían nuestra atención e impiden que comprendamos lo que otra persona está realmente diciendo. Entonces nos preguntaríamos: ¿y qué ocurre en la mediación online con la aplicación de dicha técnica? ¿Será que las partes del proceso de mediación se consiguen escuchar a través de un monitor de computadora?

Y si esto no fuera suficiente, también podemos sumar el hecho de que la comunicación implica emoción; inclusive, en muchas ocasiones, la comunicación verbal entra en conflicto con la no verbal, desencadenando el llamado mensaje silencioso, siendo que un estudio realizado demostró que el 7% de la comunicación interpersonal, es transmitida de forma verbal, 38% de forma vocal (tono de voz, velocidad, ritmo, volumen y entonación), y 55% de forma no verbal (gestos, expresiones faciales, postura y demás informaciones expresadas sin palabras (MEHRABIAN, 1972).

De ahí que el mediador y profesor argentino Juan Carlos Vezzulla (1998, p. 28), afirma que la escucha activa es la llave que abrirá las puertas para conocer y reconocer los reales intereses y los medios de llegar a acuerdos donde esos intereses sean respetados. Escuchar activamente implica también estar atento a la comunicación no verbal. La sociedad contemporánea ha diversificado los canales de comunicación, y los constantes avances tecnológicos han provocado que cada vez más las personas se comuniquen por medio de plataformas online, y ello también se ha ido extendiendo al mundo jurídico y con ello, a la resolución de los conflictos.

En correspondencia con lo anterior, es innegable que si la escucha activa es el secreto para la buena comunicación, y de esa forma también para la prevención y solución de conflictos, los operadores del derecho que trabajan en el área de la mediación en estos tiempos actuales, donde los procesos tecnológicos están siendo cada vez más inminentes para la mediación de conflictos, tienen ante sí una exigencia redoblada para la utilización de la ya mentada técnica de la escucha activa, sabiendo distinguir la diferencia en su utilización, en correspondencia con el tipo de proceso que decidan escoger las partes, sea este presencial u online.

Así las cosas, se torna de vital importancia entender que la escucha activa es fundamental para el éxito de toda mediación, pues en este procedimiento no hay producción de pruebas, además de que el mediador no tiene acceso previo a ninguna información relativa a las partes que entrarán en una sesión de mediación. De esa forma, es primordial que el mediador haga uso de esa técnica, con la finalidad de poder extraer el máximo de informaciones de las partes, así como que ellas propias se puedan escuchar entre sí (quizás, en muchas ocasiones, es el único momento de escucha entre ellos desde hace mucho tiempo).

### ALGUNOS DATOS EMPÍRICOS

Como hemos venido mencionando, la escucha activa debe ser empática, reflexiva, exigiendo que el oyente demuestre interés efectivo por lo que su interlocutor está hablando, es decir, con la escucha activa

se busca que las consigan entendiendo perspectivas (UR)

En la mediación, como cuidado y un presente que la comunicación imprevistos de otros inclusive a la falta alguna de las partes comprometer la

En una primera acercarnos empírico anterior del estado de las entrevistas abiertas importancia de la cómo buscaban

Nos lo dijo un

En las sesiones sentadas en una currida, etc. de lo que es la capacidad de acceder a la privacidad para garantizar la hoja de vida cuando la su turno. utiliza sólo la mediación las personas consiguen bien. Hemos cont

argentino Juan Carlos Vezzulla  
es la llave que abrirá las puer-  
terres y los medios de llegar a  
estados. Escuchar activamente  
tación no verbal. La sociedad  
de comunicación, y los cons-  
que cada vez más las personas  
online, y ello también se ha ido  
la resolución de los conflictos.  
innegable que si la escucha  
ción, y de esa forma también  
los operadores del derecho  
estos tiempos actuales, donde  
la vez más inminentes para  
una exigencia redoblada para  
la escucha activa, sabiendo  
correspondencia con el tipo  
este presencial u online.  
entender que la escucha  
mediación, pues en este pro-  
demás de que el mediador  
relativa a las partes que  
forma, es primordial que  
finalidad de poder extraer  
si como que ellas propias  
ocasiones, es el único  
mucho tiempo).

la activa debe ser empá-  
estre interés efectivo por  
g, con la escucha activa

se busca que las partes se coloquen en el lugar del otro, para que consigan entender el punto de vista de ambos, así como las diferentes perspectivas (URY, 2015, p. 94).

En la mediación online, todas esas exigencias demandan un extremo cuidado y una atención redoblada, ya que siempre hay que tener presente que la comunicación, dentro de ese contexto, está sujeta a imprevistos de orden técnico relativo al audio, al video, a la conexión, inclusive a la falta de conocimiento tecnológico que pueda tener alguna de las partes del conflicto; lo cual indiscutiblemente, podría comprometer la visión del conflicto y su consecuente resolución.

En una primera fase de la presente investigación, tratamos de acercarnos empíricamente a los mediadores que trabajan en el interior del estado de Río de Janeiro. Buscamos entender, a través de entrevistas abiertas, cómo los mediadores entrevistados percibían la importancia de la escucha activa al conducir sesiones de mediación, y cómo buscaban implementarla en las sesiones de mediación virtual.

Nos lo dijo un mediador:

En las sesiones virtuales se dan situaciones en las que el mediando está sentado en la acera, en casa con los niños, trabajando en una tienda concurrida, etc. Desde el discurso de apertura, que incluye una explicación de lo que es la mediación, sus objetivos y su funcionamiento, la necesidad de aceptar participar, el mediador hace hincapié en la importancia de la privacidad en el lugar que han elegido, para evitar distracciones, para garantizar una escucha activa, incluso la preparación de tener una hoja de papel y bolígrafo para anotar las cosas que quieren considerar cuando la otra parte está hablando, para que no se olviden cuando sea su turno...". Dependiendo de las circunstancias, la primera sesión se utiliza sólo para esta sensibilización y se fija una nueva fecha para iniciar la mediación propiamente dicha. Generalmente, en la siguiente reunión, las personas se conectan a la sala virtual con una nueva actitud. Una vez conseguido el compromiso antes de empezar a trabajar, creo que fluye bien. Ha habido muy pocos casos en los que no funcionara y sugiriéramos continuar en persona. Sólo recuerdo uno, que ha sido hoy.

Hubo otro relato interesante, de otro mediador:

Durante las sesiones de mediación celebradas en línea, nos damos cuenta de que también tenemos que prestar atención a otras tareas. Además de escuchar a la parte, el entorno de la sala virtual nos obliga a compartir nuestra atención con otros factores. Por ejemplo, nos damos cuenta de que la otra parte, al silenciar su micrófono, puede aprovechar para hablar con el abogado, o hacer algún comentario que demuestre que no está escuchando a la otra parte, lo que, desgraciadamente, divide mi atención de escuchar plenamente a quien tiene la palabra. Otro factor que sólo existe en las sesiones en línea es la calidad de la conexión a Internet, el hecho de que tenga que preocuparme de la pantalla compartida para redactar un acuerdo - y con la pantalla compartida, no puedo ver a los participantes. En resumen, siento que no puedo prestar atención a la persona que está hablando debido a este canal de comunicación que media en esta reunión. Esto interfiere en la calidad de mi escucha. Intento compensar esta actividad múltiple concentrándome en escuchar. Puedo fijar la pantalla en la persona que habla o hacerla más grande. Si me doy cuenta de que la otra parte no está escuchando, cuando llega el momento repito la necesidad de estar en un lugar aparte, escuchar atentamente y tomar notas; pregunto si la persona está sola, que necesitamos su atención y participación.

Como vemos, la mediación en línea también presenta desventajas que en ocasiones llegan a opacar el brillo y la belleza del mentado proceso, pues existe una gran paradoja en la mediación virtual, siendo el hecho de imponer una distancia electrónica entre las partes, mientras que, como principio, la mediación está diseñada para involucrar a los participantes en un contacto directo e interpersonal.

También escuchamos algunos relatos de un conciliador que trabaja en un Juzgado Especial en el interior de Río de Janeiro. No eran sesiones de mediación, sino de conciliación, pero los relatos nos ayudan a reflexionar. Este conciliador informó que, en las audiencias de conciliación celebradas en el aislamiento social, durante la pandemia, se produjeron situaciones curiosas, por ejemplo: un abogado que

celebraba una audiencia en la cola de un autobús en la plaza comunal con el demandado, narró casos recurridos en el interior, pero que eran simplemente inadecuados para que se pueda pensar en ellos. Los demandados a la tramitación, esto no preside las audiencias son audiencias que deberían ser incesantes, siempre fue el caso.

Concluyó diciendo que su micrófono sobre el objetivo de "esta audiencia es para que se decida si hay acuerdo", estuvo escuchando, pero ocultó su decepción recurrente en el poca importancia de los conflictos lucrados y de los intereses de la Justicia y de los espacios por los espacios de las interacciones.

Estos relatos de mediadores de un proceso sencillo; no se trata de los implicados y exige que se

mediador:

celebradas en línea, nos damos  
prestar atención a otras tareas.  
no de la sala virtual nos obliga a  
actores. Por ejemplo, nos damos  
u micrófono, puede aprovechar  
un comentario que demuestre  
lo que, desgraciadamente, divi-  
a quien tiene la palabra. Otro  
línea es la calidad de la cone-  
ne preocuparme de la pantalla  
con la pantalla compartida, no  
siento que no puedo prestar  
debido a este canal de comu-  
interfiere en la calidad de mi  
ad múltiple concentrándome  
persona que habla o hacerla  
otra parte no está escuchando,  
ad de estar en un lugar aparte,  
gunto si la persona está sola,  
na.

bién presenta desventajas  
belleza del mentado pro-  
diación virtual, siendo el  
entre las partes, mientras  
ada para involucrar a los  
personal.

un conciliador que tra-  
Río de Janeiro. No eran  
pero los relatos nos ayu-  
que, en las audiencias de  
al, durante la pandemia,  
mplo: un abogado que

celebraba una audiencia utilizando un Smartphone mientras esperaba en la cola de un McDonald's y, en otro caso, un demandante sentado en la plaza comiendo helado mientras intentaba llegar a un acuerdo con el demandado, también utilizando un teléfono móvil. También narró casos recurrentes de partes y abogados que participaban en vistas en el interior de iglesias, supermercados y otros lugares posiblemente inadecuados para ello. Este interlocutor explicó que, aunque se pueda pensar en la informalidad de los Juzgados Especiales, destinados a la tramitación y juzgamiento de demandas de menor cuantía, esto no presupone una falta absoluta de formalidad, ya que las audiencias son actos procesales solemnes, que, según el entrevistado, deberían ser incentivados y respetados por los involucrados, lo que no siempre fue el caso.

Concluyó diciendo que, una vez, un abogado, sin darse cuenta de que su micrófono estaba "abierto", fue preguntado por su cliente sobre el objetivo de ese acto procesal. En respuesta, el abogado dijo que "esta audiencia es inútil, simplemente vendrá el conciliador y preguntará si hay acuerdo o no, eso es todo". El conciliador, sin embargo, estuvo escuchando toda la conversación y, al contarnos el caso, no ocultó su decepción ante la situación. Pareció reflejar una percepción recurrente en el campo respecto de estas audiencias, destacando la poca importancia otorgada a los intentos de resolución consensuada de los conflictos, a pesar de los esfuerzos de los profesionales involucrados y de los estímulos provenientes del Consejo Nacional de Justicia y de los Tribunales. Es posible que este pequeño entusiasmo por los espacios de consensualidad se haya agudizado en el contexto de las interacciones virtuales.

Estos relatos nos muestran que trasladar la actividad de los mediadores de un entorno presencial a otro virtual no es una cuestión sencilla; no se trata sólo de sustituir los medios de comunicación entre los implicados. El cambio plantea retos para todos los participantes y exige que se preste atención a la formación de los mediadores

para trabajar en este nuevo entorno, que plantea grandes exigencias a su trabajo.

### CONSIDERACIONES FINALES

En la medida en que el mundo actual se desarrolla, y el uso del ciberespacio se desenvuelve a todos los niveles y para todos los tipos de usuarios, diversificándose su utilización e interacciones, también la cantidad de conflictos crece y se diversifica. A raíz de esta nueva realidad, continúa en el aire la interrogante de cómo emplear de la mejor forma posible, dicho espacio virtual, para la solución de los conflictos que a diario se suscitan en nuestra sociedad.

Indiscutiblemente, ello implica un desafío: adaptar el procedimiento y la tecnología a utilizar, pero siempre manteniendo la premisa y la esencia del proceso de mediación; pues irremediablemente la utilización de las ODR llegó para también ampliar la gama de posibilidades respecto al tipo de casos a mediar, y en este sentido, no podremos controlar el nivel de crecimiento de esta práctica de mediación, pues las oportunidades propiciadas por el uso del medio online, multiplicará su utilización para la resolución de los conflictos que se puedan suscitar.

Sin embargo, ante esta nueva realidad, se hace necesario continuar el estudio de este instituto, en el sentido de que se definan parámetros de calidad para el ejercicio de la mediación virtual, que no perjudiquen la buena práctica y el objetivo primordial de esta.

No consideramos que la mediación sea la panacea, el remedio para todo; sino que es un medio de partida para trazar un camino de respeto y de emancipación a partir de la cooperación y de la responsabilización de las personas que decidan acudir a ese medio para la resolución de sus conflictos. Es importante comenzar a pensar en que todos podemos, en que cada individuo puede y necesita apropiarse de su vida, siempre en armonía con la sociedad en la que convive; pero para eso necesitamos de un sistema que tenga prevista esa posibilidad

u opción para l  
tema impositiv

La mediación  
da de los aboga  
la conciencia e  
definitivament  
justicia a la m  
y auto compos  
dependencia, s  
personas sean

Finalmente  
dar más libert  
a atender a las  
pero al referir  
necesario que  
exigencias red  
a disímiles im  
de la comunic  
comprometer  
cluir que la me  
una de las prir  
tiempo ambas  
distintos, no s  
máxime cuanc  
sibilidad de op  
la gama de po  
anterioridad se

En conclus  
trónica tiene  
conflicto, la di  
güísticas y geo  
ver conflictos

que plantea grandes exigencias

se desarrolla, y el uso del ci-  
veles y para todos los tipos  
n e interacciones, también  
sifica. A raíz de esta nueva  
nte de cómo emplear de la  
ual, para la solución de los  
tra sociedad.

ñio: adaptar el procedimien-  
manteniendo la premisa y la  
remediamente la utiliza-  
ar la gama de posibilidades  
este sentido, no podremos  
áctica de mediación, pues  
del medio online, multipli-  
conflictos que se puedan

hace necesario continuar  
que se definan parámetros  
virtual, que no perjudi-  
cial de esta.

la panacea, el remedio  
para trazar un camino de  
operación y de la respon-  
ndir a ese medio para la  
comenzar a pensar en que  
y necesita apropiarse de  
en la que convive; pero  
prevista esa posibilidad

u opción para las personas, así como también la existencia de un sis-  
tema impositivo de juzgamiento para actuar en los casos de mala fe.

La mediación no podrá estar al servicio de la comunidad sin la ayu-  
da de los abogados, que también tendrán que incorporar o aumentar  
la conciencia en relación a la repercusión de sus actos.; sin embargo,  
definitivamente estamos necesitando de un sistema de acceso a la  
justicia a la medida de cada necesidad, donde sistemas impositivos  
y auto compositivos trabajen juntos y sin oposición, sin relación de  
dependencia, siempre teniendo como base una interacción donde las  
personas sean el centro de nuestra atención y trabajo.

Finalmente, fortalecer la mediación, significa la mejor manera de  
dar más libertad para escoger a los profesionales que mejor vayan  
a atender a las necesidades de las personas que buscan un servicio;  
pero al referirnos específicamente a la mediación virtual, se hace  
necesario que los profesionales que trabajen en dicha área, tengan  
exigencias redobladas, pues en este medio la comunicación está sujeta  
a disímiles imprevistos de orden técnica, que junto a la evaluación  
de la comunicación no verbal en procesos no presenciales, pueden  
comprometer la resolución del conflicto. Sin embargo, podemos con-  
cluir que la mediación virtual también tiene disímiles ventajas, siendo  
una de las principales, la no necesidad de coincidir en el espacio y el  
tiempo ambas partes. Es evidente que cuando las partes son de países  
distintos, no sería factible llevar a cabo una mediación presencial,  
máxime cuando hablamos de importes pequeños; pero ya con la po-  
sibilidad de optar por el proceso de forma remota, se consiguió abrir  
la gama de posibilidades para la resolución de los conflictos que con  
anterioridad sería impensable.

En conclusión, defendemos el criterio de que la mediación elec-  
trónica tiene como ventajas la rapidez en la resolución final de un  
conflicto, la disminución de costos, la eliminación de las barreras lin-  
güísticas y geográficas, y principalmente la posibilidad de poder resol-  
ver conflictos que anteriormente con la exigencia de la presencialidad

para el proceso de mediación, eran imposibles de ser resueltos por el hecho de no encontrarse juntos en un mismo espacio físico. Así las cosas, no podemos negar que también presenta desventajas, siendo una de las principales, la ausencia de contacto presencial, con todo lo que esto aporta, de lo cual se deriva la exigencia de una mejor preparación tanto de los profesionales que actúan en dicho proceso, como también del sistema judicial como un todo.

## REFERENCIAS

- ALMEIDA, Tania. Caixa de ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos. São Paulo: Dash, 2014.
- ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. Processo Eletrônico e Teoria Geral do Processo Eletrônico: a informatização judicial no Brasil. Rio de Janeiro: Forense, 2014.
- BRITTO, Carlos Ayres. O Humanismo como categoria jurídica. 1ª ed. Belo Horizonte. Editora Forum. 2007.
- FILPO, Klever Paulo Leal. Redescobrimos os Métodos Autocompositivos de Solução de Conflitos em Tempos de COVID-19. Revista Augustus, vol. 25, n. 51, 2020. DOI: <https://doi.org/10.15202/1981896.2020v25n51p183>. Acesso em 14/02/2022.
- MELLO, Kátia Sento Sé; BAPTISTA, Bárbara Gomes Lupetti. Mediação e Conciliação no Judiciário: Dilemas e Significados. Dilemas – Revista de Estudos de Conflitos e Controle Social. IFCS/UFRJ. Rio de Janeiro. v.4, n. 1, jan./mar. 2011.
- MEHRABIAN, Albert. Nonverbal Communication. Chicago: Aldine-Atherton, 1972.
- MOULIN, Carolina StangeAzevedo. Métodos de Resolução Digital de Controvérsias: estado da arte de suas aplicações e desafios. Revista Direito GV, vol. 17, n. 1, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/2317-6172202108>. Acesso em 14/10/2023.
- VEZZULLA, Juan Carlos. Teoria e prática da mediação. Curitiba: IMAP, 1998, p. 28.
- URY, William. Como chegar ao sim com você mesmo. Tradução Afonso Celso da Cunha. Rio de Janeiro: Sextante, 2015, p. 94.
- Lei 13.105/2015, Código de Processo Civil Brasileiro e Lei 13.140/2015, Marco Legal da Mediação de Conflitos no Brasil.

La cartilla "Juízo 100%  
trônico disponível em  
WEB\_cartilha\_Juizo\_1

Tribunal de Justiça do  
[tjrj.jus.br/web/guest/](http://tjrj.jus.br/web/guest/)  
Acesso em 10/02/2021.

Teoria e prática da me  
Tribunal de Justiça d  
[jus.br/noticias/noti](http://jus.br/noticias/noti)  
10/02/2021.

es de ser resueltos por el  
o espacio físico. Así las  
ta desventajas, siendo  
o presencial, con todo lo  
ria de una mejor prepa-  
en dicho proceso, como

aportes prácticos e teóricos.

eletrónico e Teoria Geral do  
razil. Rio de Janeiro: Foren-

ia jurídica. 1ª ed. Belo Hori-

Autocompositivos de Solu-  
agustus, vol. 25, n. 51, 2020.  
83. Acesso em 14/02/2022.

upetti. Mediação e Concilia-  
ista de Estudos de Conflitos  
an./mar. 2011.

Chicago: Aldine- Ather-

iação Digital de Controvér-  
Direito GV, vol. 17, n. 1,  
Acesso em 14/10/2023.

Curitiba: IMAP, 1998, p. 28.

Tradução Afonso Celso da

Lei 13.140/2015, Marco

La cartilla "Juízo 100% Digital: tudo o que você precisa saber" es um recurso elec-  
trónico disponible em <[https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/WEB\\_cartilha\\_Juizo\\_100porcento\\_digital\\_v3.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/10/WEB_cartilha_Juizo_100porcento_digital_v3.pdf)>, acedido en 08/09/2023.

Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Noticias disponibles em: <https://portaltj.tjrj.jus.br/web/guest/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/56198558>. Acesso em 10/02/2021

Teoria e prática da mediação. Curitiba: IMAP, 1998, p.28.

Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Noticiasdisponibilesem: <http://www.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/7655713> Acesso em 10/02/2021.