

A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NOS CENTROS JUDICIÁRIOS DE CONCILIAÇÃO: Relato de Experiência

The Psychologist performance in Judicial Centers of Conciliation: An Experience Report

Stevam Lopes Alves Afonso⁴⁴

Wânia Cristina de Souza⁴⁵

RESUMO: O presente estudo objetiva apresentar um relato de experiência de voluntariado em um Centro Judiciário de Conciliação (CEJUSC) na Seção Judiciária do Distrito Federal, onde ainda não existem espaços de atuação profissional para outras competências além do direito. Primeiramente, descrevemos os procedimentos referentes à inscrição e participação do curso de formação de conciliadores e, posteriormente, relatamos as experiências adquiridas ao longo de um ano. Assim, são feitas sugestões para que o trabalho desenvolvido pelos centros de conciliação possa se tornar mais eficaz e, como consequência, beneficiar os cidadãos que buscam este serviço. Com a experiência adquirida, concluímos que é necessária a inserção de psicólogos tanto na formação de novos conciliadores quanto para o atendimento à população e para o auxílio dos servidores no órgão.

PALAVRAS-CHAVE: conciliação; psicologia; emoções; resolução de conflitos.

ABSTRACT: The present study aims to present a volunteer experience in a Judicial Reconciliation Center (CEJUSC) in the Judicial Section of the Federal District, where there isn't an acting professional space for other competences besides law. Firstly, we describe the procedures for enrollment and participation in the conciliators training course and later report on the experiences gained over a year, so suggestions are made so that the work carried out by the conciliation centers can be made more effectively and consequently benefit the citizens who seek this service. With the experience gained, we conclude that the insertion of psychologists is necessary in the formation of new conciliators as well as in the service to the population and the help of the servants in the organ.

KEYWORDS: conciliation; psychology; emotions; conflict resolution.

O atual modelo do sistema de resolução de conflitos brasileiro teve seu início com a instalação do sistema de mediação no País através da resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). O principal objetivo desta resolução é o incentivo à cultura de paz no País, por meio da solução célere de novos conflitos, de maneira autocompositiva, beneficiando o cidadão em suas questões judiciais e, em contrapartida, reduzindo o número de processos em tramitação, com base no Art. 334 da [Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015](#) (Código de Processo Civil, 2016), onde os conflitos de interesse passam a ser

⁴⁴ Centro de Ensino Unificado do Distrito Federal (UDF) | <https://orcid.org/0000-0001-8155-220X>

⁴⁵ Universiade de Brasília (UnB) | <https://orcid.org/0000-0002-6994-1752>

prioritariamente solucionados via conciliação e mediação.

Inicialmente, o modelo mais utilizado para a resolução de disputas era o modelo heterocompositivo, onde as partes eram ouvidas por um terceiro que tomava a decisão por elas com base nos fatos declarados ao longo da audiência. Atualmente, a justiça trabalha com a autocomposição, onde as partes possuem autonomia para decidirem se querem ou não aceitar os termos de um possível acordo discutido em audiência. O modelo autocompositivo tem se mostrado mais eficaz pelo fato de as partes sentirem que têm o poder de decisão sobre o seu processo, evitando constrangimentos, e a possibilidade do uso interminável de recursos, além de contribuir para a celeridade da justiça. Para garantir que o cidadão brasileiro tenha acesso a um sistema de resolução de conflitos funcional e capaz de assegurar que os envolvidos em disputas legais sejam atendidos por profissionais devidamente capacitados, com isso em mente, o CNJ desenvolveu diretrizes (Manual de mediação judicial, Conselho Nacional de Justiça, 2016) para a instrução e capacitação de novos mediadores e conciliadores.

O presente artigo busca descrever um relato de experiência a fim de ilustrar o processo de ingresso nos Centros Judiciários de Conciliação (CEJUSC) e o seu funcionamento, descrevendo os procedimentos desde a inscrição até o módulo prático do curso de formação de conciliadores. Este artigo tem como objetivo apresentar todas as etapas necessárias para se tornar um conciliador e apresentar sugestões pontuais com base nas teorias da Psicologia para a melhoria dos serviços prestados pelos CEJUSC. Buscamos, por meio deste relato, contribuir para a inserção de psicólogos não apenas dentro das práticas de resolução de conflitos, mas também para a possibilidade de maior inserção dos profissionais da Psicologia dentro da justiça brasileira, visando melhorar a saúde mental tanto dos cidadãos quanto dos servidores.

Neste artigo, utilizaremos a definição de conciliação apresentada pelo CNJ (Manual de mediação judicial, Conselho Nacional de Justiça, 2016):

A conciliação é um processo autocompositivo breve no qual as partes ou os interessados são auxiliados por um terceiro, neutro ao conflito, ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para assisti-las, por meio de técnicas adequadas, a chegar a uma solução ou a um acordo (p. 21).

Esta definição expõe a importância que os envolvidos na disputa têm, pois, após a resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, as partes passam a ser as responsáveis pela resolução do conflito, enquanto o conciliador é responsável por coordenar a audiência e garantir que todas as partes tenham o direito a expor suas opiniões livremente.

EXPERIÊNCIA NO CEJUSC

Para se tornar um conciliador na Seção Judiciária do Distrito Federal, é necessário possuir nível superior, não necessariamente em direito, apresentar o currículo no CEJUSC conforme os editais de seleção publicados e, uma vez aprovados, os interessados deverão passar por um curso de formação de conciliadores proposto pelo CNJ, onde os participantes terão aulas teóricas e práticas supervisionadas. O curso possui um módulo teórico-prático de 40 horas que aborda temas relevantes para os processos de negociação previstos no Manual de Mediação Judicial (Conselho Nacional de Justiça, 2016). No módulo teórico, são apresentados temas como o modelo ganha-ganha, teoria dos jogos que se baseia em modelos matemáticos que descrevem as relações entre duas partes que buscam encontrar uma solução para uma disputa, e técnicas como a aquisição do *rapport*, onde o conciliador deve auxiliar as partes a se sentirem acolhidas e que possuem a total liberdade para se expressarem da maneira como se sentirem mais confortáveis.

A parte teórica do curso, como se configura hoje, é capaz de prover uma base para os novos conciliadores lidarem com as questões procedimentais de maneira eficaz. Porém, o módulo teórico e prático não contempla questões emocionais com a devida atenção que o tema merece, levando os conciliadores em treinamento a demonstrarem muita dificuldade em lidar com situações emocionalmente instáveis, que ocorrem com frequência em processos previdenciários e de recuperação de crédito, havendo a necessidade de inclusão no curso de formação de uma carga horária específica para a abordagem do estudo das emoções.

A importância deste tema se dá pela maneira que as emoções se manifestam, que podem ser através de estímulos internos (pensamentos) e/ou através de estímulos externos (a presença da outra parte que pode ter lhe causado algum desconforto ou até dano). Ekman (2008) afirma que a avaliação que fazemos de determinado evento age como gatilho para nossas emoções e não o evento em si. O conhecimento de como e quando um estado emocional se manifesta é imprescindível no âmbito da conciliação, pois se o conciliador for detentor deste conhecimento, ele poderá criar estratégias para auxiliar as partes envolvidas a resolverem o conflito de uma forma pacífica, amenizando situações emocionalmente instáveis, como a raiva, por exemplo. Ekman (2008) acrescenta que uma das características mais controversas das emoções é que a nossa consciência não age quando estamos tomados por um estado emocional forte. Assim como o domínio deste conhecimento, os conciliadores poderão auxiliar as pessoas envolvidas nestas disputas legais a terem consciência de que seu estado emocional pode alterar sua capacidade de julgamento, prejudicando consequentemente a possibilidade de um acordo mutuamente benéfico.

Após a realização das aulas teóricas, os participantes passam por um estágio supervisionado de 60 a 100 horas, onde inicialmente observarão o funcionamento de algumas audiências e, conforme decisão do conciliador instrutor, inicia-se a prática supervisionada. Ao longo das práticas supervisionadas, os conciliadores em formação devem realizar relatórios periódicos descrevendo suas experiências nas audiências e citando quais ferramentas ensinadas no módulo teórico foram utilizadas. Os relatórios são avaliados em sessões com instrutores capacitados pelo CNJ, desse modo, os novos conciliadores recebem feedback constante de acordo com as experiências relatadas por eles.

Após o estágio na prática supervisionada, nota-se que os novos conciliadores ainda encontram dificuldade em lidar com situações emocionais, reforçando a necessidade de um treinamento específico com o foco no estudo das emoções.

A inclusão de um módulo com base nas teorias da psicologia pode prover as ferramentas necessárias para os conciliadores agirem de maneira mais eficaz em situações emocionalmente delicadas, evitando constrangimentos para as partes envolvidas no processo judicial. Sugere-se o estudo das teorias das emoções e das expressões faciais de emoção, como tema principal do módulo, pois a leitura das expressões faciais auxilia na identificação de informações relevantes sobre possíveis estados emocionais e dar pistas sobre como os indivíduos à nossa volta estão reagindo aos eventos ambientais (Santana, de Souza e Feitosa, 2014).

A teoria das emoções básicas proposta por Darwin (1872/2003) e depois aprimorada por Ekman e Friesen (1971) pode ser utilizada como o conteúdo base para um módulo específico sobre emoções no curso de formação de novos conciliadores. Ao ensinar aos participantes como identificar emoções apresentadas pelas partes durante as audiências e lhes fornecer técnicas e ferramentas para lidarem com as emoções emergentes, os conciliadores terão mais segurança ao conduzirem as audiências e as partes se sentirão acolhidas de maneira eficaz. Um dos pontos observados ao longo dessa experiência como conciliador foi exatamente a falta de preparo dos conciliadores recém-formados em lidar com emoções emergentes durante uma audiência, uma

vez que o treinamento recebido no curso de formação se mostrou insuficiente para dar o suporte necessário que o conciliador necessita quando uma das partes se altera emocionalmente.

Com a inclusão de uma abordagem psicológica com base no reconhecimento de estados emocionais no curso, espera-se que, ao iniciarem o período das práticas supervisionadas, os novos conciliadores possuam mais segurança e sejam capazes de agir de maneira eficaz quando ocorrer um cenário em que uma ou mais pessoas percam o controle sobre seu estado emocional durante as audiências. Episódios em que ocorrem descontroles emocionais em audiências são bastante comuns. A emoção raiva, por exemplo, se manifesta com muita frequência em audiências de danos morais, em que uma pessoa que se sentiu prejudicada por uma instituição exige uma compensação pelo seu dano. Nestas audiências de danos morais, é comum as partes apresentarem comportamentos agressivos, pois relatam que se sentem negligenciadas pela instituição que lhes prestava algum tipo de serviço. Com base nestes exemplos, reiteramos a importância da interdisciplinaridade na construção e organização do curso de formação de conciliadores, pois a inclusão de técnicas e ferramentas adequadas para conseguirem lidar com as situações descritas e com este conhecimento propor soluções mais eficientes para acalmar as pessoas que porventura apresentarem alterações em seu estado emocional.

Outra questão que pode ser explorada no curso de formação é a utilização das técnicas da abordagem clínica cognitivo-comportamental, onde os pacientes são treinados a questionar pensamentos intrusivos que não são adaptativos, solucionar problemas de maneira racional e desenvolverem estratégias adaptativas para combaterem pensamentos e/ou comportamentos disfuncionais (Beck, 2013). Utilizando este conhecimento, os conciliadores podem ser capacitados a identificar e questionar crenças cognitivas e padrões comportamentais disfuncionais, que são apresentados pelas partes em audiência. Com o domínio de técnicas como a flecha descendente (Beck, 2013), os conciliadores podem auxiliar as partes a compreender melhor seus sentimentos, evitando que pensamentos equivocados influenciem negativamente a construção de um acordo favorável. Com essa proposta em mente, Aquilar e Galluccio (2010) propuseram um curso onde negociadores aprendem ferramentas da abordagem cognitiva-comportamental para entenderem melhor suas crenças e comportamentos disfuncionais (como, por exemplo, a parte ou seu advogado acreditar que um acordo bem-feito é apenas aquele em que se consegue sair em vantagem em relação à outra parte e, por causa desta crença, adota uma postura de negociação mais agressiva).

A identificação e o questionamento de pensamentos automáticos disfuncionais e a utilização de técnicas como a flecha descendente (Beck, 2013) poderão auxiliar os conciliadores a entender suas crenças e, conseqüentemente, irão adquirir uma maior facilidade para analisar as demandas verbalizadas pelas partes, entendendo suas linhas de raciocínio e, por consequência, propondo alternativas mais eficazes e imparciais para a solução do conflito. Com a introdução desta temática no curso, os conciliadores serão habilitados a lidar com situações conflitivas, não apenas nas audiências, mas em contextos profissionais e pessoais, reduzindo assim riscos de desenvolverem alguma psicopatologia devido à ausência de habilidades de enfrentamento a conciliações emocionalmente mais desgastantes.

Após a conclusão das práticas supervisionadas, o conciliador deve prestar serviço voluntário no CEJUSC pelo período de um ano, onde deve realizar um mínimo de 16 horas mensais em audiências. Durante esta fase, o conciliador preside inúmeras audiências e entra em contato com diferentes tipos de pessoas e, muitas vezes, alguns indivíduos apresentam comportamentos e/ou até sintomas patológicos. Por exemplo: houve uma situação em que um conciliador realizou uma audiência previdenciária e uma mulher começou a chorar e gritar inconsolavelmente. Mesmo após o fim da audiência, ela não conseguiu se recompor. Após a

audiência, o advogado desta senhora revelou que ela possuía diagnóstico de esquizofrenia. A mulher não recebeu nenhuma espécie de preparo ou tratamento adequado devido à sua condição. Ainda que o conciliador presidindo a audiência fosse alguém capacitado a lidar com a situação, ele não poderia ir além de suas competências de conciliador.

Ao desempenhar a função de conciliador, os profissionais devem renunciar a qualquer protocolo específico da sua formação. Portanto, os profissionais da psicologia podem ser melhor utilizados como parte da equipe de um CEJUSC ao invés de apenas atuarem como conciliadores. Pois o psicólogo possui o domínio de técnicas que lhe permitem lidar com questões emocionais emergentes e até prestar apoio às equipes nos centros, pois são servidores que lidam com o conflito no seu dia a dia e, por isso, um trabalho preventivo pode ser realizado para evitar doenças adquiridas através do estresse.

Muitas pessoas chegam emocionalmente fragilizadas à audiência de conciliação por conta de toda sua trajetória desde o início do processo até o agendamento da sua audiência. É comum em algumas audiências, como as do INSS, em que a parte autora demonstra dificuldade em se expressar adequadamente, sem deixar aflorar as emoções relacionadas ao seu processo, e em muitos casos com um quadro claro de sintomas depressivos, tudo isso devido principalmente à morosidade no andamento dos processos judiciais e à sua despersonalização, pois a pessoa fragilizada se torna apenas autora de um processo com um número x.

A justiça exerce sua função como organizadora e solucionadora de processos com excelência, mas no que tange às competências interpessoais e emocionais dos envolvidos, é necessária a delegação desta competência para as áreas de conhecimento com o foco no ser humano e não apenas no processo. Entretanto, até o presente momento, não existe previsão para implementação de profissionais capacitados para trabalhar com as questões emocionais na Seção Judiciária do Distrito Federal.

Por se tratar de um processo jurídico, estas pessoas não possuem um momento próprio onde possam externalizar suas opiniões, sentimentos e possíveis angústias sobre o ocorrido, pois não existe um espaço para este tipo de acolhimento. Tal espaço para a atuação do psicólogo já se encontra previsto nas orientações do Conselho Nacional de Justiça (Guia de Conciliação e Mediação Judicial: orientação para instalação de CEJUSC, 2015):

O CEJUSC, obrigatoriamente, deverá funcionar com o setor pré-processual, processual e de cidadania. O setor pré-processual deverá, obrigatoriamente, receber causas cíveis e de família. No setor de cidadania poderão ser disponibilizados serviços de orientação e encaminhamento ao cidadão, para que este obtenha documentos (identidade, carteira de trabalho, título de eleitor etc.), de psicologia e assistência social e de esclarecimentos de dúvidas (p. 23).

Como descrito nas orientações do CNJ, está prevista a utilização de serviços de psicologia para o cidadão, mas estes serviços ainda se encontram indisponíveis, portanto, cidadãos que necessitam de atendimento psicológico estão sem a assistência necessária. No manual de mediação judicial (Conselho Nacional de Justiça, 2016), são apresentados os principais objetivos da conciliação, dentre eles vale a pena ressaltar o objetivo número ix: “utilizar-se de técnicas multidisciplinares para permitir que se encontrem soluções satisfatórias no menor prazo possível” (p. 22).

As bases desenvolvidas para conciliação preveem a utilização de outras áreas de conhecimento para auxiliar na construção de um modelo eficiente capaz de suprir todas as demandas dos cidadãos, porém ainda não há uma implantação de profissionais capacitados para tais demandas. Demandas de competência da Psicologia aparecem constantemente no dia a dia

dos CEJUSC, mas por enquanto não há previsão de abertura para um espaço de atuação. Em diversas ocasiões, foi observado que aqueles que buscam a conciliação apresentam demandas que necessitam de atenção psicológica, como por exemplo, a maneira como essas pessoas reagem emocionalmente antes, durante e após as audiências é muitas vezes negativa, pois estes indivíduos se encontram fragilizados.

O modo como avaliamos situações que consideramos relevantes pode influenciar nossas reações emocionais e controlar nosso comportamento (Ellsworth & Scherer, 2003). Portanto, quando analisamos as audiências de conciliação e percebemos que os medos e as necessidades dos envolvidos são um fator chave para a construção de acordo benéfico para ambas as partes (Langholtz, H. J., & Stout, 2004), é necessário um profissional capaz de auxiliar as partes a lidarem com essas emoções. Caso uma parte se encontre em um estado de vulnerabilidade emocional, sua capacidade de tomar decisões pode estar prejudicada por causa da avaliação que ela está fazendo da situação que está vivenciando (Agrawal, Han, & Duhachek, 2013). Portanto, este momento de fragilidade influencia a tomada de decisão das partes, pois podem decidir aceitar ou rejeitar um acordo baseando-se apenas em seu estado emocional naquele momento e não conseguem avaliar com clareza os fatos que compõem a proposta do acordo.

Observamos em muitas audiências que, durante a fala das partes, elas expressam em seu discurso sentimentos ainda latentes que necessitam ser trabalhados, pois, mesmo que sua situação litigiosa seja resolvida, os sentimentos gerados ao longo do processo podem originar outros tipos de conflitos, tanto internos quanto externos. Há casos em que é nítido o dano psicológico à parte autora, por exemplo: em um processo de danos morais, onde o autor requereu apenas um pedido de desculpas oficial da instituição que supostamente lhe causou algum transtorno, não exigindo nenhuma quantia financeira como ressarcimento.

Ao longo desta experiência presidindo audiências de conciliação, foi possível verificar que grande parte dos demandantes ainda não está preparada para lidar com o cenário de negociação com uma entidade ou pessoa que possa ter lhe causado algum tipo de transtorno. Houve audiências em que não houve a possibilidade de acordo, pois a parte autora demonstrou uma alteração emocional forte ao relatar o fato ocorrido e, com base no seu estado emocional daquele momento, decidiu negar a oferta de acordo proposta pela outra parte. Em outra audiência, um indivíduo relatou sua experiência em uma agência bancária e, durante sua fala, se descontrolou, demonstrando um alto nível de raiva por causa da sua lembrança do atendimento recebido na agência bancária em questão, assim tornando qualquer tentativa para acalmá-lo ineficaz e consequentemente impedindo a realização de acordo.

DISCUSSÃO

Com base nas situações descritas, foi possível exemplificar a necessidade de atuação de um psicólogo, onde este profissional possa auxiliar os servidores dos CEJUSC em demandas emocionais trazidas pelas partes. Com isso em mente, sugerimos que este profissional possa: planejar encontros onde os cidadãos que forem comparecer em audiências possam realizar pelo menos uma sessão terapêutica para auxiliá-los a resolver este conflito não apenas na esfera judicial, mas provendo suporte para a resolução do conflito interno, contribuindo assim para a redução das chances de um conflito posterior, e caso necessário, encaminhar este cidadão para um profissional adequado às suas necessidades.

Considerando todas as questões apresentadas, sugere-se um espaço específico para a atuação do psicólogo, onde o mesmo fará uma reunião preparatória com as partes envolvidas nas audiências, preparando-as para o momento da audiência específica e ficando à disposição para

orientações posteriores àqueles que se sintam fragilizados após o acordo, podendo inclusive orientar as partes sobre a necessidade ou não de um acompanhamento psicológico posterior.

A presença de um psicólogo nos CEJUSC também permitirá o acompanhamento constante dos servidores que têm o conflito como principal objeto de trabalho. Desta forma, o estresse pode se tornar uma ameaça à integridade mental e emocional deles. O psicólogo agirá de forma preventiva quanto à resolução das questões internas, tanto institucionais quanto pessoais dos servidores, com o objetivo de evitar que transtornos psicológicos provenientes de altos níveis de estresse, como a síndrome de *burnout* e a depressão, possam vir a incapacitá-los de forma temporária ou permanente na execução de suas atividades.

O novo modelo de conciliação ainda está sendo adequado nos CEJUSC pelo país e, com isso, abre-se a possibilidade para explorar outras áreas do conhecimento que possam contribuir para uma justiça mais célere, e a psicologia possui o conhecimento necessário para tornar cada vez mais humano os procedimentos adotados pela justiça. O psicólogo terá um papel fundamental como agente orientador das partes e dos servidores, proporcionando de forma preventiva condições adequadas para que os relacionamentos pessoais e interpessoais ocorram da maneira mais saudável possível, assim proporcionando um aumento na efetivação dos acordos entre as partes, bem como uma melhor qualidade de vida aos servidores. Tais ações ainda contribuirão para a redução de custos processuais e de absenteísmo no trabalho, atendendo aos objetivos propostos pelo CNJ.

É sabido que a integração de profissionais de áreas de conhecimento distintas torna a formação de conciliadores muito rica e eficiente, não é sensato pensar que todos devem possuir o conhecimento proposto neste relato, porém, a criação de um cargo específico para o psicólogo atuar junto à instituição for criada, estes profissionais serão capazes de auxiliar tanto a formação de novos conciliadores, ensinando e compartilhando conhecimentos e técnicas que facilitarão a interação humana nas audiências, quanto contribuirão para a criação e manutenção de um ambiente de trabalho saudável para os servidores dos CEJUSC. Com isso, incentivamos não apenas a inserção de mais psicólogos no curso de conciliadores, mas também mais profissionais atuantes dentro da justiça brasileira, atuando como profissionais responsáveis pela saúde dos servidores e da população e não apenas um servidor com graduação em Psicologia que não possui oportunidade de utilizar toda sua gama de conhecimentos da maneira adequada, pois a função de psicólogo da instituição ainda se encontra inexistente.

CONCLUSÃO

O objetivo deste relato foi apresentar à comunidade acadêmica a realidade do Centro Judiciário de Conciliação da Seção Judiciária do Distrito Federal, mostrando como profissionais da psicologia podem se inserir neste meio. Apresentamos alguns exemplos vivenciados para auxiliar no entendimento da importância da inserção de profissionais da psicologia dentro dos CEJUSC.

Neste artigo, nos limitamos a citar apenas algumas técnicas e teorias que podem ser utilizadas para auxiliar o trabalho dos conciliadores e servidores, porém ressaltamos que, como a conciliação ainda não foi extensivamente explorada, outras técnicas e abordagens podem ser exploradas a fim de agregar mais possibilidades de aprimorar o atual modelo empregado.

Esperamos que as sugestões apresentadas sejam utilizadas para auxiliar o início de novas pesquisas e trabalhos dentro da área da conciliação, pois, como foi ilustrado neste relato, ainda existem muitas oportunidades de aproveitamento desta modalidade de negociação na justiça,

onde a psicologia pode atuar mais ativamente e, como consequência, contribuir para a construção e manutenção de uma cultura de paz no país.

REFERÊNCIAS

Agrawal, N., Han, D., & Duhachek, A. (2013). Emotional agency appraisals influence responses to preference inconsistent information. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 120(1), 87-97. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2012.10.001>

Aquilar, F., & Galluccio, M. (2010). Psychological processes in international negotiations: theoretical and practical perspectives. Springer Science & Business Media.

Azevedo, A. G., Conselho Nacional de Justiça. (Org.). (2016) Manual de Mediação Judicial, 6ª edição. ISBN 978-85-7804-053-6.

Beck, J. S. Terapia cognitivo-comportamental, teoria e prática (2013), 2ª edição. Porto Alegre: Artmed. ISBN: 978-85-8271-008-1.

Conselho Nacional de Justiça. Guia de conciliação e mediação (2015). Orientações para implantação de CEJUSC. Recuperado de: www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/1818cc2847ca50273fd110eafdb8ed05.pdf

Darwin, C. (2013) A expressão das emoções no homem e nos animais. Editora Schwarcz S.A, São Paulo (Texto original publicado em 1872).

Ekman, P., & Friesen, W. V. (1971). Constants across cultures in the face and emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 17(2) 124-129. <https://doi.org/10.1037/h0030377>

Ellsworth, P. C., & Scherer, K. R. (2003). Appraisal processes in emotion. *Handbook of affective sciences*, 572, V595.

Langholtz, H. J., & Stout, C. E. (Eds.). (2004). The psychology of diplomacy. Greenwood Publishing Group.

[Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015](#). Estabelece as normas fundamentais do processo civil. Seção V, art. 165. Recuperado de: www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm Resolução nº125 (2010, 29 de novembro) institui a instalação de um sistema de mediação no país que tem como principal objetivo auxiliar os jurisdicionados na resolução de conflitos e com a finalidade de evitar a abertura de novos processos judiciais. Conselho Nacional de Justiça. Recuperado de http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_republicacao_resolucao_n_125.pdf.

Santana, C. C. V. P., de Souza, W. C., & Feitosa, M. A. G. (2014) Recognition of facial emotional expressions and its correlation with cognitive abilities in children with Down syndrome. *Psychology & Neuroscience*, 7(2), 73-81. <https://doi.org/10.3922/j.psns.2014.017>

Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas. Código de processo civil e normas correlatas (2016) 9ª edição. ISBN: 978-85-7018-710-9.