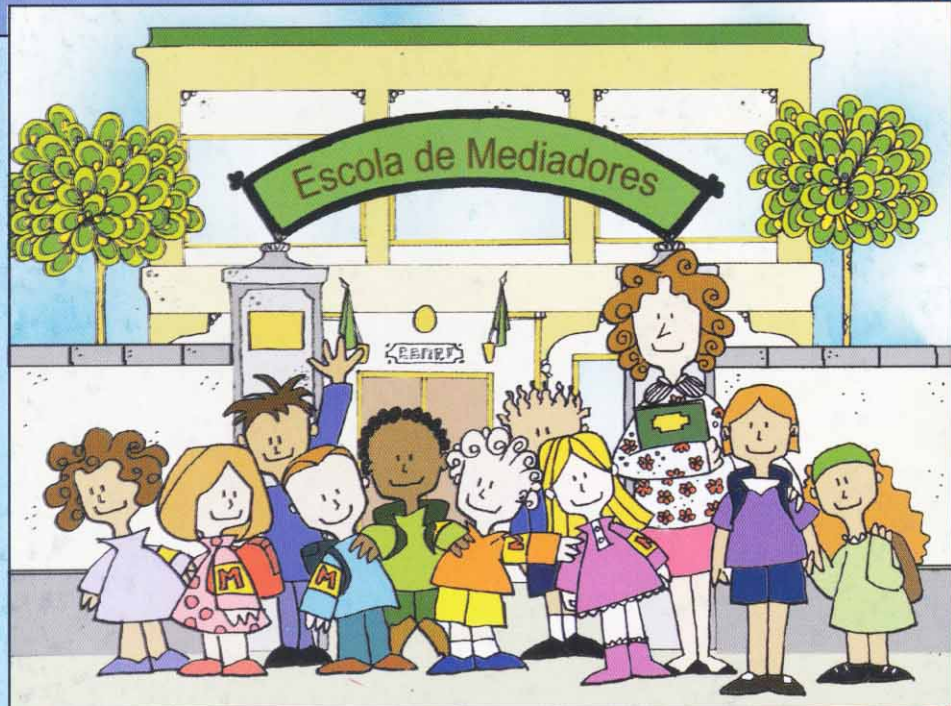


PROJETO ESCOLA DE MEDIADORES



Manual de Referência
Teoria da Mediação

PROJETO ESCOLA DE MEDIADORES

Manual de Referência

Teoria da Mediação

Sumário

Viver em sociedade	5
Resolução pacífica de conflitos: uma breve história	5
Mediação, conciliação e arbitragem	5
Arbitragem	6
Conciliação	6
Mediação	7
A mediação nos conflitos interpessoais	7
Onde a mediação pode ser utilizada	8
Mediação – cultura pela paz*	10
Mediador. Quem é este profissional?	11
O papel do mediador	12
O co-mediador	13
Etapas da mediação	14
1ª Etapa: Pré-Mediação	15
2ª Etapa: Ouvindo as partes	16
3ª Etapa: A negociação do acordo	17
4ª Etapa: Construção do acordo final	19
Glossário de termos usados na Mediação	21
Resumo: Objetivos a serem alcançados na Mediação	22
Bibliografia	25

Viver em sociedade

Instintivamente, os homens sempre buscaram viver em grupo. Desde os tempos mais remotos já existiam comunidades, tribos, clãs, enfim, diversas espécies de agrupamentos. A vida em sociedade, no entanto, exigiu a criação de normas para se evitar o conflito social e, ao longo da História, as comunidades criaram diferentes métodos para administrar esta convivência.

Ao estudarmos a formação e o desenvolvimento das sociedades, desde as mais primitivas às mais complexas, verifica-se que sempre buscou-se formas de harmonização entre os homens, sejam elas religiosas, legislativas, autoritárias ou através de negociações conciliatórias.

Temos a idéia de conflito como algo ruim, nocivo à sociedade. Contudo, é exatamente o contrário. Conflitos são importantes e devem existir, pois através deles é que ocorre a evolução social. Explica-se: se todos pensassem da mesma forma, se não houvesse divergências, como aconteceriam mudanças? Sendo assim pode-se concluir que o conflito é natural e é fruto da sociedade, contribuindo para sua constante evolução.

Resolução pacífica de conflitos: uma breve história

Mediação, conciliação e arbitragem

No decorrer da história da humanidade, a solução de diferenças entre pequenos grupos de pessoas se deu, na maioria das vezes, por meio de procedimentos pacíficos como a mediação, concilia-

ção e arbitragem, ao invés de se optar pelo confronto físico, o que resultaria em uma possível desagregação social.

A conciliação e a mediação são meios de resolução de conflitos que não envolvem um processo jurídico e se utilizam de terceiros imparciais. Na conciliação, esse terceiro conduz o caso na direção do acordo, opinando e propondo soluções. No caso da mediação, o mediador não opina, não sugere nem decide pelas partes. A Mediação, além do acordo, procura também melhorar a relação entre as partes envolvidas. Já a arbitragem é um pouco diferente: o árbitro é escolhido pelas partes para que dê uma decisão sobre o conflito.

Arbitragem

A origem da arbitragem remonta há mais de 3.000 anos antes de Cristo, sendo baseada nos costumes locais. É sabido que, entre os babilônios, a arbitragem pública era utilizada para se chegar a soluções amigáveis, e os hebreus resolviam os problemas de direito privado com a ajuda de um tribunal arbitral, formado por setores religiosos.

Conciliação

Na Conciliação, um terceiro imparcial, em conjunto com as partes, buscará um acordo, mas observando somente os aspectos objetivos do conflito e estimulando a solução direta (e não aprofundada) da questão. Não deixa de ser um meio de harmonizar as partes. Pode consistir também na facilitação de um acordo presidido por um Juiz. É justamente neste sentido que está prevista em nosso ordenamento jurídico. É muito praticada nos Juizados Especiais, em geral por acadêmicos de Direito ou advogados.

Mediação

O acadêmico italiano *Giuseppe Di Chio* apresenta todo um histórico da mediação para explicar que se trata de um método antigo e que a sua evolução sempre foi condicionada ao desenvolvimento das atividades comerciais. Continua explicando que, no antigo ordenamento ocidental e, posteriormente, no ordenamento romano republicano, a mediação não era reconhecida como método de direito, mas sim como regra de cortesia. Afirma ainda que, apesar de exercer uma função central, o mediador era colocado à margem da sociedade econômica e jurídica durante a época medieval.

No Direito romano, há poucas referências conhecidas sobre a mediação, mas é nessas passagens que se encontram elementos que deram origem à esta forma de solução de conflitos.

A partir do ano 1000 d.C. a função de mediador adquire uma importância essencial e central para a realização de negócios e a circulação dos bens, e nos séculos XIII e XIV a mediação foi adaptada às novas necessidades de mercado, adquirindo outros elementos.

A mediação nos conflitos interpessoais

Em sua origem, a Mediação estava voltada para questões comerciais e empresariais. Foi resgatada na década de setenta, nos Estados Unidos, e passou a ser utilizada em áreas mais amplas do relacionamento humano, nos problemas familiares por exemplo, o que levou à incorporação de disciplinas que dessem conta deste novo contexto, como o Direito, a Psicologia, a Sociologia, a Antropologia e a Filosofia e outras. A incorporação dessa variedade de áreas de pensamento tornou a mediação um instrumento adequado às diversas situações nas quais seu emprego se faça preciso.

Teoria da Negociação, Teoria da Comunicação, Visão Sistêmica, Visão Construtivista/ Construcionista Social, Processo Reflexivo, Teoria das Narrativas e Teoria das Redes Sociais compõem, hoje, parte do instrumental teórico a serem combinados de acordo com o tema a ser mediado, o contexto da Mediação e o estilo do Mediador.

Onde a mediação pode ser utilizada

A mediação atua em níveis diversos. Pode evitar uma disputa, criar um diálogo, iniciar uma negociação, resolver questões pendentes, promover reconciliações e o perdão entre desafetos. Esta modalidade de resolução de conflitos impõe uma solução, mas trabalha para que os reais interessados resolvam eles próprios a questão. Os únicos casos onde a mediação não é aconselhada são aqueles estritamente jurídicos, em que há a necessidade de produção de provas, ou quando não há qualquer interesse de diálogo entre as partes.

Em nosso dia a dia, a todo momento praticamos uma espécie de mediação e nem nos damos conta disso. Quando interferimos numa discussão entre nossa mãe e nosso irmão ou quando aquele amigo pede para darmos uma força em seu namoro, pois acabou de brigar com sua namorada, muitas vezes estamos servindo de mediadores.

A mediação pode ser aplicada tanto para pessoas físicas – você, sua professora, seu tio, aquele vizinho da frente – quanto para pessoas jurídicas – empresas, fábricas, governos. Isto quer dizer que qualquer pessoa ou empresa pode se utilizar deste recurso, na tentativa de resolver seus problemas. A única exigência que a mediação faz é que estas pessoas estejam dispostas a negociar tais questões, seja para solucionar ou até mesmo evitar uma disputa.

Eis alguns casos em que a mediação pode ser aplicada:

- ◆ Conflitos de família: negociações relativas a separação ou divórcio, revisão de pensão alimentícia e guarda dos filhos, conflitos entre pais, filhos, cônjuges, etc.;
- ◆ Nas empresas e instituições: prevenção e/ou resolução de conflitos dentro da própria empresa ou entre diferentes empresas ou entre estas e seus clientes;
- ◆ Área cível: situações patrimoniais, tais como acidente de automóvel; indenização; locação ou retomada de imóveis e revisão de aluguéis; dissolução de sociedade; sucessão; inventários e partilhas; perdas e danos;
- ◆ Área comercial: títulos de crédito; frete; seguro e entrega de mercadorias; comércio interno e internacional;
- ◆ Área trabalhista: conflitos individuais ou coletivos; questões referentes a aumento de salário, concessão de férias, pagamento de horas extras, etc.;
- ◆ Questões de Meio Ambiente: diálogo com órgãos públicos, empresas privadas e sociedade civil;
- ◆ Área comunitária: questões diversas que envolvam a manutenção ou a melhoria da convivência;
- ◆ Área política: (nacional e internacional) articulação e negociação de interesses e de convivência.

No ambiente escolar, particularmente, a mediação pode ser largamente utilizada, em situações que vão desde um simples desentendimento entre amigos de turma até casos mais graves, como brigas e depredação da escola

Mediação – cultura pela paz*

Grande parte das questões e conflitos da atualidade não são um infração da lei ou exigem um procedimento jurídico, mas referem-se à administração de diferenças ou desacordos que envolvem aspectos emocionais, pessoais e interpessoais.

Os conflitos estão presentes em todas as esferas da sociedade. Na definição do Dicionário Aurélio para o termo conflito, encontramos:

- 1) luta, combate;
- 2) guerra;
- 3) desavença, discórdia.

Assim, é difícil pensá-lo sem lembrar de violência e de sentimentos, sensações e desejos como medo, raiva, sofrimento, dor, angústia, desamparo, impotência. De fato, esta é a concepção mais tradicional de se encarar o conflito: algo negativo que deve ser evitado.

Será possível erradicar o confronto, a diferença, os opostos? Isto não é também impossibilitar o crescimento, a mudança, o desenvolvimento pessoal e interpessoal?

As tentativas de se acabar totalmente com os conflitos são claramente infrutíferas, tanto no nível individual quanto no coletivo, e têm como conseqüência mais freqüente a violência. A idéia de oposição pode lembrar tensão, mas não é sinônimo de hostilidade ou briga, cabendo ainda ressaltar que muitos dos conflitos são silenciosos e nem mesmo são expressados.

Estratégias de solução de controvérsias e disputas têm em comum a crença de que, embora a mudança e o conflito sejam inevitáveis, as guerras e a violência não são necessárias. Todos os conflitos se resolvem, cedo ou tarde, satisfatoriamente ou não, mas o

desafio é buscar alternativas de se chegar a acordos que agradem às partes envolvidas, de forma colaborativa e numa perspectiva humanista, possibilitando o predomínio da diversidade e a convivência com a diferença.

Mediador. Quem é este profissional?

O mediador necessita de uma sensibilidade ímpar ao lidar com cada conflito. Embora não possa dar opiniões diretas sobre como chegar a uma solução, ele deve saber como facilitar o diálogo entre os envolvidos no processo e, para isso, estará se utilizando da cultura das partes, bom senso e comunicação, enfim, de técnicas de negociação. Tais conhecimentos surgirão da necessidade em dar respostas aos diferentes conflitos que observa.

A prática da mediação requer conhecimento e treinamento de técnicas próprias, exigindo constante qualificação e aperfeiçoamento. Assim, uma formação específica não é necessária, como por exemplo, ser advogado ou sociólogo. Longe disso, profissionais de qualquer área podem se tornar mediadores de conflitos. Contudo, cabe ressaltar que qualidades como facilidade de comunicação, sensibilidade para escutar, credibilidade, capacidade técnica para analisar questões e desempenho respeitando os princípios éticos são requisitos de extrema importância.

Desde o início, o profissional mediador deve estar certo se tem capacidade de levar aquela mediação adiante.

Antes de mais nada, o mediador precisa ser imparcial. Isto quer dizer que ele não pode assumir, sob hipótese alguma, uma postura

em defesa de uma ou outra parte. Não pode haver interesse ou relacionamento entre mediador e mediado. A condução do processo é toda baseada na credibilidade, ou seja, as partes têm que estar seguras de que o mediador é um profissional independente e coerente frente a demanda apresentada.

Em todas as etapas da mediação o cuidado e a prudência devem estar presentes, de modo que se evite constrangimento ou favorecimento para qualquer parte. Outro ponto fundamental é a confidencialidade, ou seja, nada dito ou feito ao longo do processo da mediação deve sair da sala em que é realizada. As partes devem ser preservadas.

O mediador deve saber contornar as situações que atrapalhem o diálogo. Caso perceba que uma das partes está constrangida em abordar determinado assunto na frente da outra, deve marcar sessões individuais, sempre lembrando que, se tal direito for concedido a uma parte, a outra também terá o mesmo privilégio, de modo que sempre se garanta a igualdade entre os envolvidos no conflito.

O papel do mediador

O mediador tem papel fundamental frente às partes e ao processo de mediação em si. Somente haverá uma efetiva resolução dos conflitos se ele souber como conduzir a conversa entre os mediados. Cabe a ele possibilitar às partes uma negociação efetiva. Espera-se que as auxilie a verbalizar suas necessidades, interesses e preocupações. Faz parte das obrigações do mediador a capacidade de fazer com que uma parte escute o ponto de vista da outra frente àquela controvérsia. Deve desenvolver opções possíveis de solucionar questões trazidas à tona.

É função do mediador fazer com que as partes se respeitem e utilizem das técnicas de resolução de conflitos. Deve fazer isso a partir de sua conduta, mostrando como é importante valorizar as boas idéias que são trazidas à conversa, como nesses exemplos: “O senhor foi muito claro ao explicar suas preocupações.” ; “Sua sugestão foi muito importante, obrigado”.

A mediação deve ser conduzida pelo mediador e nunca pelas partes. Logicamente, será a partir dos fatos relatados que a mediação irá caminhando, mas o mediador não pode perder o controle sobre o processo. É muito importante que se crie, desde o primeiro contato entre os participantes, um ambiente de respeito mútuo, onde todos possam falar e ser ouvidos. Comportamentos violentos não devem ser admitidos, sob risco de prejudicar a negociação.

A comunicação eficiente é fundamental para que a mediação se realize com sucesso, qualquer mal-entendido deve ser esclarecido na hora, evitando-se assim que novos conflitos sejam criados.

Estimular a clareza e a objetividade nos discursos é outro papel do mediador. Ao perceber uma fala ou atitude ofensiva, o mediador deve rapidamente traduzi-la para uma linguagem que não ofenda nenhuma das partes. Transmitir as informações das partes, sem a carga de emoção de cada uma, é um dos princípios da mediação.

Um cuidado a ser tomado pelo mediador é o de aproveitar ao máximo todas as informações trazidas pelas partes. Isto serve para ampliar as possibilidades de se chegar à realização do acordo. É importante também que as idéias apresentadas sejam aplicáveis e para tal, o mediador deve antever o acordo e analisar se as propostas serão efetivamente respeitadas. Quando julgar apropriado, pode conduzir as partes a outras formas de se solucionar o problema.

O co-mediador

As pessoas têm desejos, expectativas e visões de mundo diferentes umas das outras, o que torna o trabalho do mediador extremamente difícil. De modo a tentar auxiliá-lo no desempenho de seu papel, pois nem tudo o que se passa durante uma mediação é perceptível ao mediador, é importante que haja alguém que – também – possa estar atento ao comportamento das partes: o co-mediador.

Os princípios que devem ser seguidos pelo mediador também devem ser respeitados pelo co-mediador: imparcialidade, neutralidade, capacidade de ouvir e confidencialidade, entre outros.

A indicação do co-mediador deve partir do mediador, mas deve ser aprovada pelas partes. Pode ser um profissional com a mesma capacidade técnica do mediador – não importando, para o andamento do processo, sua formação profissional – ou alguém com um pouco menos de experiência, que esteja ali como um observador para aprender sobre como conduzir o processo corretamente.

A participação do co-mediador deve ser encarada sempre de uma maneira positiva. Ele está ali para suprir possíveis falhas do mediador, que sendo um ser humano, não é perfeito. O trabalho em dupla é muito mais proveitoso que o individual, pois um “passa a bola” para o outro, de modo que todos tenham como resultado final a uma vitória, ou seja, o acordo — objetivo de todo o processo de mediação.

Etapas da mediação

A mediação é algo extremamente dinâmico e flexível. A todo momento seus participantes estão construindo as bases para que

possam firmar seu acordo. É um mecanismo contínuo que, geralmente, se inicia no primeiro encontro entre o mediador e as partes envolvidas, terminando com a redação do acordo ou, ao menos, com uma melhora no relacionamento entre elas.

Dito isso, não é difícil de se imaginar que a mediação se constitui numa série de etapas complementares e interligadas. Caberá ao mediador, no desempenho de seu papel, conduzir estas etapas com a melhor técnica – sem, contudo, perder a flexibilidade – objetivando sempre o entendimento entre as partes.

1ª Etapa: Pré-Mediação

É o início da conversa, quando o mediador conquista a confiança das partes envolvidas no conflito. Qualquer deslize ocorrido aqui pode complicar o desenvolvimento da mediação. Caso as partes não se sintam seguras e confortáveis para expor suas preocupações, dificilmente levarão a mediação à frente.

O cuidado nesta etapa deve ser redobrado, até mesmo com a arrumação da sala que irá receber as partes. É importante que elas se sintam iguais. O mediador deve fornecer o mesmo espaço para todos: *cadeiras iguais e dispostas ao redor da mesa produzem uma sensação de equilíbrio*. Aconselha-se que a sala disponha de papel e canetas – ou lápis – para que as partes façam anotações durante a sessão.

Discurso de abertura:

Após acomodar os envolvidos na sala e assegurar de que há um clima de respeito entre eles, o mediador e seu co-mediador devem se identificar e verificar com as partes como desejam ser chamadas.

Em seu discurso inicial, o mediador explicará o propósito da mediação e seus princípios básicos. Feito isso, checará se há interesse voluntário e capacidade das partes para participarem da mediação.

É necessário determinar desde o início as regras que nortearão a mediação, de modo a evitar surpresas futuras. O mediador tem de estar certo de que não há dúvidas sobre o processo e seu mecanismo de funcionamento.

Antes de passar para a etapa seguinte, é dever do mediador e de seu co-mediador estabelecerem um *pacto de confidencialidade* com os envolvidos, em que fique acertado que tudo o que for dito em cada sessão não sairá daquela sala.

2ª Etapa: Ouvindo as partes

Primeiramente, cabe ao mediador decidir qual das partes iniciará seu relato sobre o conflito e, para isso, usará de toda sua sensibilidade para fazer esta escolha. De modo a evitar contratempos, é sempre bom que a decisão seja pautada em motivos objetivos, como, por exemplo, inicia falando aquela parte que procurou primeiro a mediação, ou ainda aquela que se apresenta mais ansiosa, inquieta. Esclarecer de que a outra parte terá direito ao mesmo tempo e tratamento no momento de seu relato é fundamental!

O objetivo, nesta fase, é saber o porquê da disputa. Qualquer informação pode ser útil para que se entenda a questão do problema, de modo que o mediador deve assumir uma postura de total atenção ao que lhe é dito, inclusive anotando passagens que considere relevante.

O mediador precisa estar atento a expressões que se repitam freqüentemente. Em geral, é aí que se encontra a chave para os problemas apresentados e, conseqüentemente, as soluções para eles.

A todo momento o mediador deve verificar se o seu entendimento sobre as informações que lhe são repassadas está correto. Um modo eficiente de se fazer isso é repetindo o que foi dito, tomando-se o cuidado de *neutralizar* o conteúdo da mensagem. Esta neutralização significa repassar a essência do que foi dito, sem, contudo, focar toda a carga de sentimentos que da parte sobre a situação. É função do mediador objetivar, ao máximo, o discurso, de modo a possibilitar a negociação.

As perguntas formuladas pelo mediador também devem ser objetivas. O foco precisa estar nas questões que levaram ao conflito e não nos envolvidos e nos seus comportamentos. Havendo reações hostis de quaisquer das partes, o mediador se colocará como intermediário, restabelecendo o diálogo. Lembre-se: a função do mediador é ser um facilitador da conversa.

Antes de passar a vez para a outra parte, o mediador fará um resumo imparcial e objetivo do que foi dito pelo primeiro participante, enfocando as questões principais do conflito.

3ª Etapa: A negociação do acordo

Após ouvir os relatos sobre o conflito, o mediador deve ter em mente uma visão global do problema. Uma forma de se obter isto é estabelecendo em que áreas houve acordo e desacordo entre as partes, de modo a perceber claramente como o problema é enxergado pelos participantes.

Outro passo importante nesta fase de negociação é fazer com que uma das partes envolvidas se coloque no lugar da outra. Para isso, o mediador deve elaborar uma pauta, a partir da qual serão discutidos os fatos, necessidades, propostas, angústias e pontos de vista de cada parte. Esta reflexão sobre como o outro enxerga o conflito auxilia na construção do acordo, pois desperta sentimentos que sequer se cogitava.

O mediador precisa fazer anotações a medida que as partes forem chegando a um acordo. Isto evita que, ao final, algum elemento fique de fora do acordo. Se necessário, o mediador repetirá as alternativas escolhidas, diminuindo assim, qualquer dúvida sobre os pontos já acordados.

Ao perceber que se criou um impasse em um determinado ponto, o mediador pode sugerir uma alternativa, mas deve fazer isso de modo que as partes se sintam responsáveis por aquela escolha. Deve estar sempre atento a isso sem deixar, contudo, de ser imparcial em sua postura e atitudes.

Atitudes precipitadas devem ser evitadas nesta etapa em que tantas decisões são tomadas. O acordo precisa ser elaborado com cuidado, sem pressa ou intenção de se resolver tudo de uma só vez. Havendo a necessidade, pode-se marcar outros encontros. Muitas vezes, as partes querem pensar um pouco mais sobre a conversa; demonstram a vontade de falar com um amigo, parente, companheiro, professor, ou mesmo um advogado para que opinem sobre as alternativas apresentadas. Isto é natural e o mediador deve saber respeitar este desejo.

O mediador tem o dever de intervir caso não consiga contornar a hostilidade entre as partes. Para essas situações, o mediador pode marcar sessões separadas.

São vários os motivos para que o acordo não seja estabelecido: se as partes apresentarem soluções que sejam claramente impraticáveis ou se o mediador não se sentir neutro frente às partes ou o objeto da mediação. Neste caso, deverá se declarar impedido e apresentar um novo mediador para o processo, que deverá ser aprovado pelas partes.

4ª Etapa: Construção do acordo final

Cabe ao mediador fazer o resumo de todas as alternativas apresentadas para se solucionar o conflito, estando sempre atento se são aplicáveis a todos os envolvidos. Também é importante que as partes confirmem os termos redigidos.

É preciso esclarecer aos participantes que não existe a obrigação de se fazer um acordo para sempre, ou seja, o que ficar decidido pode se estender até um determinado momento. Pode ser também que as partes desejem fazer acordos periódicos (a cada seis meses ou um ano, por exemplo), pois assim se sentem mais seguras quanto ao seu cumprimento. Esta decisão deve ser respeitada pelo mediador, que explicará às partes de que poderão voltar a se utilizar da mediação sempre que julgarem necessário.

Antes da assinatura do acordo, o mediador deixará claro que aquela solução é fruto de um entendimento entre as partes e que o sucesso do acordo dependerá tão somente da cooperação entre elas, ressaltando a co-autoria e a responsabilidade que cada um tem sobre o que ficou decidido.

Se o mediador perceber a necessidade de encaminhar as partes para um especialista ou uma instituição específica — um psicólogo, professor ou uma clínica, cartório, etc pode fazê-lo, incluindo esta decisão no acordo.

Chegar a esta etapa significa dizer que as partes conseguiram estabelecer alternativas possíveis para solucionar seu conflito ou, ao menos, estabelecer um diálogo que leve a isso.

Às vezes se chega a esta etapa sem que se tenha passado pela negociação das bases do acordo. Isto ocorre quando as partes decidem, logo no início, que não desejam se entender por meio da mediação. O mediador não precisa se desesperar ou sentir-se incompetente. Muitas vezes, as partes não conseguem se entender e decidem que não querem chegar a um acordo. Este *desacordo* já configura uma escolha, um consenso das partes e deve ser respeitado.

Independentemente do resultado final da mediação deve se sentir recompensado por ter conseguido auxiliar na construção de um diálogo entre as partes; de tê-las feito entender que existe uma maneira, a partir do entendimento comum, de se resolver problemas sem que, necessariamente, uma parte tenha que sair perdendo ou, ainda, utilizar de violência para fazer com que sua vontade prevaleça.

Glossário de termos usados na Mediação

Colaboração: Trabalhar com o outro na procura de soluções que satisfaçam a ambas as partes. Isto envolve aceitar que os interesses de ambas as partes são válidos e estão direcionados para a construção de possibilidades inovadoras e capazes de resolverem o conflito.

Compromisso: Postura que as partes assumem frente ao problema quando aceitam a responsabilidade de respeitarem o acordo.

Conflito: Desentendimento entre, pelo menos, duas pessoas, ao tentarem defender seus diferentes pontos de vista. Controvérsia; opor-se a outra pessoa ou grupo.

Conseqüências: Um resultado que se segue, logicamente, a uma situação.

Cooperação: Associar-se na tentativa de se conseguir um benefício mútuo, trabalhar na direção de um fim comum ou proposta.

Esclarecer: Tornar claro ou se fazer entender. Durante o processo de resolução de conflitos, perguntas diretas são freqüentemente utilizadas para o esclarecimento.

Escuta ativa: Procedimento de comunicação em que o mediador usa tanto a fala — o tom de voz, perguntas diretas e resumos do que foi dito — como o corpo — contato visual, gestos, expressões faciais —, de modo a demonstrar ao envolvido no conflito que está sendo ouvido.

Interesses comuns: Necessidades ou interesses que são compartilhados pelas partes envolvidas na negociação.

Interesses escondidos: É uma necessidade ou desejo que não está evidente em um conflito, mas que deve ser reconhecido e diagnosticado antes que se consiga chegar a um acordo

Mediação: Intervenção em uma disputa realizada por um terceiro imparcial, a fim de ajudar as partes e negociar um acordo aceitável.

Mediador: É o guia no processo de mediação, cuja presença é aceitável por ambos os lados. Ele não decide, mas auxilia as partes a conciliar seus interesses e resolver a disputa.

Necessidades básicas: São as necessidades que direcionam todo o comportamento humano, como sobrevivência, auto-estima, liberdade, propriedade e diversão. Pessoas ou grupos têm necessidades básicas, incluindo a necessidade de identificação, segurança, vitalidade e sentirem-se parte de uma comunidade ou sociedade.

Negociação: É a interação entre duas ou mais pessoas que têm um conflito de interesses. Na negociação, os participantes voluntariamente dialogam, de modo a conhecerem a opinião do outro, trocarem informações e chegarem a uma solução que atenda a todos.

Parte ou participante: Um dos envolvidos no conflito.

Preconceito: Opinião ou atitude preconcebida acerca de uma pessoa ou situação, não importando se é favorável ou desfavorável.

Resolução: É o curso da ação no sentido de solucionar um problema.

Resolução de conflitos: Processo que se utiliza de técnicas de comunicação e reflexão para desenvolver soluções voluntárias que sejam aplicáveis aos interesses em disputa.

Resumo:

Objetivos a serem alcançados na Mediação

- ◆ Transformar adversários, rivais em colaboradores;
- ◆ Transformar a participação obrigatória em uma participação voluntária;
- ◆ Promover diálogos entre as partes;
- ◆ Possibilitar a reflexão do problema, sua causa e soluções pelos envolvidos;
- ◆ Identificar interesses comuns, fontes de um possível acordo;
- ◆ Identificar os impasses e preocupações e procurar lhes dar respostas positivas;
- ◆ Gerar informações e soluções por meio de perguntas;
- ◆ Buscar a co-autoria entre as partes;
- ◆ Atentar para a satisfação mútua;
- ◆ Checar se as soluções atendem os interesses conflitantes;
- ◆ Transformar possibilidades em certezas, através de uma conjugação dos interesses das partes;
- ◆ Possibilitar o conhecimento das necessidades e possibilidades do outro;
- ◆ Construir uma idéia de complementaridade;
- ◆ Enquadrar as partes como responsáveis por suas decisões e cumprimento de um acordo comum;
- ◆ Incentivar o uso da criatividade pelas partes no que diz respeito à construção de suas próprias soluções;
- ◆ Mostrar às partes que elas mesmas podem resolver seus problemas, sem necessidade de recorrerem à violência ou qualquer outro meio ofensivo;

Bibliografia

ASSMAR, Gabriela. ***Mediação de conflitos***. Apostila utilizada no Workshop promovido pelo Balcão de Direitos – Viva Rio: Rio de Janeiro, 2001.

GOTTHEIL, Julio e SCHIFFRIN, Adriana. ***Mediación: una transformación en la cultura***. Paidós: Buenos Aires, 1996

WARAT, Luis Alberto. ***Em nome do acordo: a mediação no Direito***. Almed: Florianópolis, 1998.

SOUZA, Rosane Mantilla de. ***Conflitos interpessoais: introduzindo programas de solução***. Apostila utilizada no Workshop promovido pela ONG Pró-Mulher – Família e Cidadania: São Paulo, 1999.

Apostila do curso básico de capacitação em mediação. Instituto Mediare: Rio de Janeiro, 1998.

Projeto Escola de Mediadores

Equipes (por instituição)

Viva Rio / Balcão de Direitos:

Coordenação

Márcia Denise dos Santos Azevedo de Souza

Equipe

Adriana Aloé Botafogo

Carlos Eduardo Alcântara Brandão

Pedro Daniel Strozenberg

Sandra Dias do Vale

Mediare:

Coordenação

Renata Cantalice Fonkert

Equipe

Cecília Carolina Villela Pedras

Cláudia Maria de Saboya Chagas

Eliane de Carvalho Messina

Maria Lúcia F. R. Albuquerque

Marília Lopes Modesto

Virgínia Rebelo H. F. Lima

Instituto NOOS:

Coordenação

Gizele Bakman

Supervisão de execução

Carlos Eduardo Zuma

Assessoria de pesquisa

Márcio Cunha

Cartilha

Elaboração

Carlos Eduardo Alcântara Brandão

Letícia Strozenberg

Pedro Daniel Strozenberg

Sharon Jacker

Carlos Eduardo Zuma

Gizele Bakman

Revisão de texto

Glaucia Cruz

Ilustrações

Daniel Gras Pujalt

Produção Editorial

Cibele Bustamante

Este manual foi composto utilizando fonte Arial e impresso na Gráfica Opção sobre papel offset 75g/m² para o Viva Rio / Balcão de Direitos em janeiro de 2002.

Realização:



Apoio:



www.mj.gov.br/sedh/paznascolas



Secretaria de Estado
dos Direitos Humanos

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

