

# **A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO DO MEDIADOR DE CONFLITOS: A MEDIAÇÃO E A ARTE DE MEDIAR**

## **THE IMPORTANCE OF TRAINING THE CONFLICTS MEDIATOR: MEDIATION AND THE ART OF MEDIATING**

**Lília Maia de Moraes Sales  
Emmanuela Carvalho Cipriano Chaves**

### **RESUMO**

No Brasil, o debate sobre mediação de conflitos, vem sendo estimulado, entretanto, é necessário perceber a complexidade do tema e a relevância da capacitação do mediador, sendo indispensável o estudo, a formação e o treinamento contínuo desses profissionais, para que, as sessões de mediação conduzam a um diálogo produtivo que permitam um acesso efetivo à justiça. Este trabalho tem por objetivo demonstrar que, apesar da prática da mediação, no Brasil, ainda não está regulamentada, vem sendo desenvolvida em todo país, atraindo a atenção para os meios consensuais de solução de conflitos, portanto, tem crescido a preocupação com a capacitação dos mediadores, essencial para o êxito das sessões de mediação. A Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2012, estabelece uma política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses e em suas considerações, enaltece a relevância da implantação da Política Judiciária Nacional, com vistas à boa qualidade dos serviços, quais sejam, a formação e treinamento contínuo dos servidores, conciliadores e mediadores, demonstrando a crescente preocupação com um mediador competente. Para a realização desse trabalho as autoras utilizaram levantamento bibliográfico e documental, além de pesquisa de campo, junto à 30ª Delegacia de Polícia Civil de Fortaleza, Ceará, confirmando a relevância da capacitação do mediador de conflitos. Percebeu-se a importância da capacitação dos mediadores de conflitos que, aliada a algumas características pessoais do mediador proporcionam uma aproximação do cidadão ao acesso efetivo à justiça. Demonstrando a necessidade do estudo, específico e contínuo, para que mediadores conduzam sessões de mediação de maneira produtiva e eficaz.

Palavras-chave: Mediação de Conflitos; Mediador; Técnicas de Mediação; Capacitação do Mediador.

## **ABSTRACT**

In Brazil, the debate on conflict mediation, has been stimulated, however, it is necessary to understand the complexity of the theme and relevance of training of the mediator, is essential to study the formation and ongoing training of these professionals, so that the mediation sessions lead to a productive dialogue to enable effective access to justice. This paper aims to demonstrate that, despite the practice of mediation in Brazil is not yet regulated, is being developed across the country, attracting stares for consensual means of resolving conflicts, therefore, has been growing concern about the training these professionals is essential for success. The Resolution n. 125 (nov. 2012) from of the National Council, establishes a public policy of appropriate treatment of legal problems and conflicts of interests and in their considerations, underscores the relevance of the implementation of the National Judicial Policy, aiming at good quality services that is the training and continuous training of servers, conciliators and mediators. To carry out this work the authors used bibliographic and documentary, as well as field research, which resulted in the practice of conflict mediation sessions at the 30th Police Precinct Civilian Fortaleza, Ceará, confirming the relevance of training in conflict mediator. The importance of training of the mediators of conflicts, combined with some personal characteristics of the mediator provides an approximation of the citizen-effective access to justice. We intend to demonstrate the need to study, specific and continuous, so that mediators conduct mediation sessions productively and efficiently.

**Keywords:** Conflict Mediation; Mediator; Techniques Mediation; Training of Mediators.

## 1 INTRODUÇÃO

Comparando a arte de mediar com a arte do bonsai<sup>[1]</sup>, verifica-se que o cuidador do bonsai precisa de técnicas, mas acima de tudo é necessário que tenha habilidade e que seja um bom e paciente observador para que faça a poda com responsabilidade, retirando os ramos em excesso, impedindo que ele cresça de forma desproporcional, mantendo assim o seu equilíbrio e a sua longevidade.

Enquanto, na mediação o mediador precisa conhecer as técnicas, mas deve utilizá-las na medida da necessidade, com habilidade e sensibilidade para reconhecer o momento certo para empregá-las. O mediador é essencialmente um bom observador, paciente e humilde, ele sabe que o conflito é necessário, mas para que ele não cresça de forma desproporcional é importante que seja bem administrado e o seu papel naquele momento é o de facilitar a manutenção do equilíbrio e da longevidade das relações.

No Brasil, a prática da mediação ainda não foi regulamentada, porém, vem sendo desenvolvida em todo país, tendo obtido êxito, no entanto, verifica-se a importância da capacitação dos mediadores, que não possuíam a exigência de uma formação mínima, até que o Conselho Nacional de Justiça estabeleceu por meio da Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2012, uma política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses.

A referida resolução dispõe que o acesso à justiça, implica muito mais que o acesso formal aos órgãos do judiciário, mas o acesso a uma ordem jurídica justa, cabendo ao Poder Judiciário o estabelecimento de uma política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses e a organização, em âmbito nacional, não somente como serviços prestados nos processos judiciais, mas também por outros meios e em especial os consensuais, como a mediação e a conciliação.

Dentre suas considerações a Resolução n.125 do CNJ, enaltece a relevância da implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços que é a formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores. Esse trabalho dará ênfase à capacitação do mediador, sem, porém, ter a pretensão de exaurir o tema.

A pesquisa objetiva demonstrar a necessidade de se ter mediadores capacitados. O tema justifica-se por ser a mediação um mecanismo de solução de conflitos, onde um terceiro imparcial facilita a construção de um diálogo produtivo e participativo, possibilitando uma solução pacífica e eficaz do conflito, portanto, verifica-se a importância de um profissional capacitado continuamente e com características que facilitem a condução da mediação de maneira proveitosa, visto que é um momento único e que não pode ser desperdiçado, pois a boa administração do conflito trás reflexos positivos a toda a sociedade.

Para alcançar tais objetivos, foi desenvolvida pesquisa bibliográfica e documental, com abordagem qualitativa e quantitativa, além de acompanhamento e observação de sessões de mediação de conflitos, na 30ª Delegacia de Polícia Civil de Fortaleza, situada no conjunto Conjunto São Cristóvão, Jangurussu, em Fortaleza, no Ceará,<sup>[2]</sup> inclusive com descrições detalhadas de situações, interações e comportamentos, pondo em prática a teoria e confirmando a relevância da capacitação do mediador.

A escolha pela análise do tema, além da relevância do assunto, deu-se em função do envolvimento, da afinidade e do desenvolvimento de pesquisas pelas autoras com o tema Mediação de Conflitos.

O trabalho discorrerá sobre a relevância da capacitação e o perfil dos mediadores, e sobre algumas das técnicas que podem ser utilizadas e/ou desenvolvidas no decorrer de uma mediação, além disso, com base na experiência das autoras na realização de mediação de conflitos, serão relatados dois casos verídicos com observações que demonstrarão a importância do mediador como um facilitador capacitado.

Os casos foram atendidos no Núcleo de Mediação de Conflitos da 30ª Delegacia de Polícia Civil, e retratam a utilização de algumas técnicas e a relevância da capacitação do mediador. Ressalta-se que os dois casos concretos são verídicos, mas os nomes das pessoas são fictícios, tendo em vista a garantia do sigilo – um dos princípios da mediação de conflitos e que devem ser seguidos nas sessões de mediação, além dos aspectos éticos da pesquisa.

## 2 A CAPACITAÇÃO E O PERFIL DO MEDIADOR

A capacitação do mediador é essencial para o exercício da sua função. É na capacitação que o mediador terá contato com algumas técnicas que lhe possibilitarão mediar com ética e eficiência.

A mediação, assim, pode ser conceituada como mecanismo de solução de conflitos, no qual um terceiro imparcial e com **capacitação adequada** facilita a comunicação entre as partes, sem propor ou sugerir, possibilitando o diálogo participativo, efetivo e pacífico, permitindo-se a construção de uma solução satisfatória pelas próprias partes. A mediação possibilita, por meio de **técnicas próprias**, utilizadas pelo mediador, a identificação do conflito real vivenciado, e a sua solução.

Para que o mediador facilite o diálogo entre as partes, é indispensável que ele seja imparcial, devendo ser escolhido ou aceito por elas, a partir desse momento será construído um elo, possibilitando que a sessão de mediação seja conduzida com ética, confiança e confidencialidade.

Quanto à confidencialidade, deve ser esclarecido que a sessão é sigilosa para que as partes consigam se sentir ainda mais confiantes e diminuam as barreiras para a construção de um diálogo produtivo.

À capacitação aliam-se algumas características da pessoa que deseja mediar o conflito. Características que auxiliam o mediador na condução de um diálogo produtivo, e são elas: capacidade de compreender o conflito, paciência, criatividade, confiabilidade, humildade, objetividade, habilidade na comunicação e imparcialidade tanto com relação ao processo quanto com relação ao resultado.

Cada conflito possui sua complexidade e conhecendo-o, isto é, saindo da sua superficialidade e conseguindo alcançar além do que está sendo exposto, ocorre um aprofundamento no diálogo, o que é extremamente positivo, e necessário para o encontro de solução pacífica e satisfatória.

O mediador não deve interpretar, a sua maneira, o que é o conflito<sup>[3]</sup>, deve ser humilde e auxiliar as partes a aprofundar-se nele, para juntos descobrirem o real conflito, proporcionando assim, mais que um acordo, uma transformação na relação e na vida dos que participam dessa experiência.

O mediador deve ser um facilitador nessa descoberta, para que as partes consigam se colocar no lugar do outro, assumindo responsabilidades, saindo das posições, da visão de culpa e da competição, para a cooperação, trabalhando o coletivo, o que será o ponto de partida para uma mútua transformação.

Sendo assim, o mediador deve transmitir tranquilidade aos mediados para que consigam sair das posições, e pacientemente conduzi-las a uma postura de cooperação, onde a raiva, o ódio, a inveja, o ciúme e todos os sentimentos que encobrem a realidade não tenham espaço.

O mediador deve ser objetivo para facilitar a organização do diálogo entre os mediados que normalmente, está tão confuso, leva a equívocos e a conclusões precipitadas, não os permitindo compreender a complexidade do conflito, do que está sendo dito e da importância desse momento para as suas vidas.

A objetividade do mediador deve ser trabalhada cuidadosamente para não ser confundida com pressa e impaciência. O tempo, ou seja, a duração da mediação<sup>[4]</sup> será definida pela complexidade do conflito e pelas partes, de acordo com a intensidade de sua participação, devendo o mediador respeitar o caminho que o diálogo está sendo conduzido, devendo observar os pontos convergentes e divergentes, na tentativa de focar nos objetivos em comum.

Deste modo, é essencial, que o mediador exercite a sua escuta ativa, seja observador e ético, buscando respeitar as partes para que elas se possibilitem um verdadeiro diálogo, e sintam-se responsáveis pela construção desse momento a elas oportunizado.

Para que o diálogo seja produtivo o mediador deve ser criativo e sensível para perceber os caminhos que os mediados implicitamente estão propondo, em cada fala, em cada expressão, observando inclusive o que pode estar por trás de um gesto, de um sorriso ou até

mesmo do silêncio<sup>[5]</sup>.

A atenção de todos os que se disponibilizam a participar da mediação é indispensável, pois a cada instante as partes podem explicitar algo que seja essencial e que levará o diálogo a percorrer todo o conflito, do aparente ao real. Porém, o que não é evidente para os mediados, deve ser observado pelo mediador que facilitará a eles uma real descoberta, com suas características e técnicas.

### **3 O MEDIADOR E SUAS TÉCNICAS**

Para que essa facilitação ocorra com maior responsabilidade, existem técnicas que devem estar aliadas ao bom senso, a humildade (ele não impõe decisão), a sensibilidade e a habilidade do mediador, que deve valer-se delas de forma tranquila, adequada e ética.

Não existe uma forma rígida para utilizar as técnicas, o mais importante, é que, o mediador, com bom senso e de forma criativa, verifique o momento oportuno<sup>[6]</sup> e escolha a técnica que melhor se adapte, a estimular a cooperação e a proporcionar um diálogo, produtivo e participativo.

A mediação é esse momento onde é oportunizado aos mediados um encontro, consigo mesmo e com o outro, que, se aproveitado de forma efetiva, transforma a vida das pessoas. O mediador facilita esse momento de transformação e a cada mediação ele também se transforma, o crescimento é mútuo e trará reflexo para toda a sociedade.

Cada sessão de mediação é única, sendo fundamental o empenho e o respeito do mediador, pelos mediados. Dessa forma, para que eles já se sintam capazes e incluídos, desde o início, o tratamento que lhes é dispensado por todos na instituição de mediação deve ser de respeito e valorização, o que será um diferencial.

Um ambiente mais leve, onde as pessoas trabalham com vontade e felizes, fará com que os mediados sintam a harmonia e a partir daí as portas já se abrem para uma transformação. Desde o acolhimento, a atenção, o sorriso, a água, o chá ou café que lhes é oferecido, e que parecem pequenos detalhes, tudo fará a diferença.

Ao ser bem recebido, o mediado sente-se incluído, percebendo que está sendo valorizado e aceito, e ao ser respeitado procura agir respeitosamente. Esse trabalho em equipe que deve permear toda a instituição de mediação contagia o ambiente e se reflete no decorrer da sessão de mediação deixando o mediador com maior campo de ação.

Um dos princípios da mediação é a competência, o mediador precisa ser competente para exercer essa função, ou seja, ser capacitado. A capacitação<sup>[7]</sup> do mediador lhe oferecerá técnicas, as quais devem ser selecionadas com base no bom senso e nas exigências de cada caso, para que obtenha êxito na facilitação dos diálogos.

O bom mediador além de aptidão precisa de uma formação sistemática e contínua. É importante que ele compreenda o sentido da mediação e seus objetivos, além disso, é essencial que respeite os princípios fundamentais como a liberdade das partes, a não-competitividade, o poder de decisão das partes, a imparcialidade, a informalidade e a confidencialidade<sup>[8]</sup>.

A partir da adequada compreensão do seu papel de condutor do processo de mediação, por meio dessa capacitação, unindo a técnica e a prática, o mediador terá uma visão mais abrangente, que o possibilitará alcançar maiores benefícios para o processo de mediação.

A mediação proporciona uma transformação que permite o deslocamento consciente das partes: do individual ao coletivo, da competição à cooperação, do conflito aparente ao conflito real, do perde-ganha ao ganha-ganha, entendendo que o conflito é inerente a sociedade e portanto sempre existirá, sendo essencial a sua boa administração para que por meio dele haja o progresso.

Existem técnicas que auxiliam os mediadores a facilitarem esse reencontro, dentre elas estão: a escuta ativa, a observação das expressões, as anotações e as perguntas abertas, em seguida falar-se-á sobre cada uma delas.

Apesar da mediação de conflitos ir muito além das técnicas é imprescindível conhecê-las e utilizá-las sempre que necessário. As técnicas mostram um caminho que poderá ser trilhado de acordo com a necessidade na facilitação do diálogo, podendo ser utilizadas antes, durante e após a mediação, como veremos a seguir.



### **3.1 Um ambiente favorável à prática da mediação**

A harmonia do ambiente e o bom atendimento dos funcionários para com todos, demonstra igualdade e facilita a exposição do conflito. O local onde a mediação ocorre deve ser preparado para receber as pessoas, de modo que elas se sintam confortáveis, tranquilas e seguras. Esse tratamento especial é o início da quebra de barreiras para o diálogo.

Detalhes como a disposição das cadeiras e o formato da mesa, também tem a finalidade de modificar a visão adversarial que as partes têm do conflito. A mesa deve ser preferencialmente redonda para não dar ênfase a lados opostos. O mediador também demonstra imparcialidade ao preocupar-se em se posicionar de forma equidistante.

Quando os mediados ainda não visualizam a possibilidade de administrar bem o conflito, e o mal-estar prevalece, sentem-se menos ansiosos ao chegar a uma instituição que os acolhe, os respeita, e desde então os obstáculos vão sendo superadas na busca pelo diálogo e por uma nova visão do conflito.

### **3.2 A mediação e o Empoderamento**

Para Paulo Freire empoderamento refere-se a um movimento que ocorre de dentro para fora, no interior das pessoas ou até mesmo de instituições, e provoca mudanças geradoras de progresso. Para o autor essa transformação vem por meio de conquistas. <sup>[9]</sup>

Os mediados que participam ativamente na sessão de mediação percebem-se capazes e responsáveis, tomando para si o poder de decisão sobre assuntos dos quais eles são maiores interessados e assim, vão fazendo conquistas que transformam a visão do conflito.

Os mediadores também passam por essa transformação interna ao perceberem que não tem o poder de decisão e que estão ali para facilitar, função que lhes demandará características que vão muito além das técnicas, como, por exemplo, humildade.

Na mediação essa mudança, ou seja, essa transformação geralmente acontece em

todos que participam do processo de mediação e na instituição que a promove. É uma conquista que, inicia-se antes mesmo da sessão de mediação, e vai além desse momento, além dos mediados e dos mediadores, o seu reflexo alcança a vida, a família e conseqüentemente a sociedade.

### **3.2.1 Acolher para empoderar**

Empoderar as partes para que elas sintam-se capazes de assumir responsabilidades. Esse processo de empoderamento se confunde com o próprio processo de mediação.

Para Juan Carlos Vezzulla (2001, pp. 72-84), o processo de mediação é dividido em etapas incluindo um momento anterior que é a pré-mediação. Esse momento informa e prepara para a mediação.

O acolhimento deve ser praticado por toda a instituição, na pré-mediação e ao iniciar a sessão de mediação, em todas as etapas, essa deve ser uma preocupação constante.

O mediador deverá perguntar o nome das pessoas e como elas preferem ser chamadas – pelo primeiro nome, sobrenome, pelo apelido (desde que esse apelido não seja pejorativo). Esse tratamento valoriza as pessoas e as faz sentir-se mais à vontade.

O mediador deve desde o início priorizar as partes, se apresentar e perguntar qual o nome delas, e como dito acima, como gostariam de ser chamados. Quando o mediador dá aos mediados um tratamento personalizado e os estimula elogiando a disponibilidade delas de participarem do processo de mediação, elas sentem-se incluídas.

### **3.2.2 Informar para empoderar**

O momento que antecede a mediação é a pré-mediação. Na pré-mediação é possibilitado às partes um primeiro contato com a mediação e são dadas todas as informações sobre a sessão de mediação e a função do mediador. São colhidas também informações sobre as partes sem que haja um aprofundamento no conflito, zelando assim pela imparcialidade.

A pré-mediação objetiva minimizar o caráter adversarial, por meio da informação

quanto: aos princípios e objetivos da mediação, a responsabilidade e o poder de decisão dos mediados, ao mediador não ter poder de decisão e não poder sugerir, a necessidade de cooperação e de respeito mútuo, o valor da escuta ativa, ou seja, ao informar sobre o processo de mediação, ocorre também à inclusão e o empoderamento.

Além disso, na sessão de mediação é indispensável o esclarecimento aos mediados quanto às regras e o papel do mediador. Enfatiza-se a recomendação para que fique claro o valor do respeito mútuo, da escuta ativa (que expressa o interesse pelo que o outro está dizendo), e de se evitar interrupções desnecessárias, para que haja um diálogo produtivo. Cabe ao mediador dar todos esses esclarecimentos.

### **3.2.3 Priorizando os mediados para empoderá-los**

Como o espaço é dos mediados e para os mediados, um momento de encontro e reencontro, ressalta-se o valor de fazê-los se sentir responsáveis. O mediador precisa confirmar se os mediados estão cientes do que é a mediação e se eles estão dispostos a participar dela, a voluntariedade para participar da sessão de mediação é indispensável.

Para que o empoderamento ocorra desde o início é dado aos mediados o poder de escolher quem falará primeiro. Ressalta-se quem são os responsáveis no processo de mediação, mais uma vez o mediador oferece tratamento igual, demonstrando a sua imparcialidade e fazendo com que os mediados sintam-se detentores do poder de decisão.

### **3.2.4 O mediador como observador**

Na sessão de mediação, o mediador que, como os mediados, escuta com atenção<sup>[10]</sup>, esclarece no início da sessão que fará algumas anotações que irá auxiliá-lo na facilitação, tranquilizando-os, essa informação também os incluirá.

O mediador, que é um observador, por excelência, fará essas pequenas anotações sem se dispersar do todo, inclusive das expressões corporais e de detalhes como o posicionamento dos mediados ao sentar, por isso ele não deve fazer nenhuma outra atividade paralela, demonstrando assim, interesse e respeito.

Toda essa atenção fará o mediador perceber propostas e fatos implícitos, que lhe proporcionarão chegar a pontos convergentes e divergentes, que serão expostos e trabalhados pelo mediador no momento oportuno por meio de resumos, organizando o que foi dito, e até por meio de paráfrases.

A anotação é fundamental para que o mediador destaque pontos que considere importantes e que precisam ser lembrados, no momento oportuno, e/ou, melhor esclarecidos. As pessoas, ao falar na sessão de mediação, trazem muitas informações que dificilmente seriam lembradas pelo mediador caso ele não utilizasse o recurso das anotações.

Resumir é importante para organizar as ideias em cada fase da mediação. O mediador deve procurar resumir o que foi dito pelas partes, utilizando-se de palavras ditas e especialmente das que insistem em ser repetidas pelas pessoas. É essencial que o mediador confirme com os mediados se o resumo está correto. Se o que ele disse, reflete o que as partes discutiram.

Além disso, para que o mediador não corra o risco de reprimir algo mais que os mediados queiram dizer, ou até mesmo para evitar interpretações erradas, é indispensável que ele os pergunte se tem algo a acrescentar ao que foi resumido.

A utilização de paráfrase deixa claro se o que o mediador entendeu coincide com o que os mediados quiseram dizer, ou seja, auxilia a identificação entre o que foi falado pelos mediados e o que foi compreendido pelo mediador e até por eles mesmos.

A paráfrase também auxilia o mediador a garantir que os mediados tem consciência de tudo o que disseram na sessão de mediação e se eles realmente compreenderam a dimensão do que foi dito.

Logo, com o propósito de empoderar os mediados, o mediador ao fazer o resumo, deve perguntar se existe alguma correção a ser feita ou algo acrescentar, evitando assim interpretações errôneas por parte do mediador. E novamente os mediados devem ser advertidos sobre a sua responsabilidade no processo de mediação.

## **4 EMPATIA**

Importa aos mediadores, sempre que possível, buscar fazer com que os mediados consigam se colocar dentro do outro, ou seja, no lugar do outro, sentindo o que ele senti, compreendo-o verdadeiramente, ou seja, para mediar, como para viver, é preciso sentir o sentimento. (WARAT, 2001, p. 31). Então, para compreender o sentimento do outro é necessário sentir.

## **5 MUDANÇA DE FOCO**

O mediador precisa estimular os mediados, a uma mudança de foco. Instigando-os a olhar para o futuro e a tirar o foco da culpa para a responsabilidade. Focar na relação futura e nos objetivos em comum.

O termo da culpa à responsabilidade demonstra que na mediação procura-se transformar o entendimento de culpa (que parece algo predeterminado, intencional) para a responsabilidade (atos e consequências).

Sempre que possível o mediador, agindo com ética e seriedade, deve enfatizar, aos mediados, sobre a sua responsabilidade na sessão de mediação, inclusive nos casos em que, além do diálogo, seja firmado um acordo, deve esclarecer que é imprescindível que os mediados compreendam o compromisso que passam a assumir.

Desta forma, o mediador prioriza o diálogo efetivo e a relação, pois será importante que o acordo seja cumprido para que o futuro da relação seja preservado. Dessa forma, a solução do conflito será efetiva e não haverá riscos de gerar novos conflitos.

## **6 PERGUNTAS ABERTAS**

A mediação fundamenta-se na maiêutica socrática, método que se utiliza de perguntas simples, onde Sócrates incentivava a reflexão profunda e respostas complexas eram encontradas pelas próprias pessoas.<sup>[11]</sup>

Como a mediação estimula o aprofundamento dos conflitos e a participação das

partes, que passam a se responsabilizar pela construção do diálogo, o mediador se utiliza de perguntas abertas como meio de fazer os mediados refletirem e encontrarem respostas que estão dentro de cada um deles, evitando o pré-julgamento e a sua parcialidade.

As perguntas abertas não induzem e nem direcionam, mas estimulam os mediados a uma introspecção, na busca por respostas, que revela soluções mais sensatas, pois são trazidas por quem, de fato, está vivenciando o conflito, os mediados.

Essas perguntas facilitam os mediados a explicitarem o real conflito e como diz Warat auxiliam a parir respostas. (WARAT, 2001, p. 24). O mediador pode valer-se das perguntas abertas sempre que achar oportuno na sessão de mediação, não existindo um momento único.

## **7 O MEDIADOR NA PRÁTICA**

Com Base na Experiência das autoras na realização de mediação de conflitos, serão relatados dois casos reais com as observações necessárias que demonstraram a importância do mediador como um facilitador capacitado. Os casos foram atendidos no Núcleo de Mediação de Conflitos da 30ª Delegacia de Polícia Civil, Conjunto São Cristóvão, Jangurussu, em Fortaleza, no Ceará,<sup>[12]</sup> e retratam a utilização de algumas das técnicas e a importância de algumas características do mediador. Ressalta-se que os dois casos concretos são verídicos, mas os nomes das pessoas são fictícios, tendo em vista a garantia do sigilo – um dos princípios da mediação e que devem ser seguidos nas sessões de mediação, além dos aspectos éticos da pesquisa.

### **7.1 Caso 1**

Rosa procurou a delegacia para registrar um Boletim de ocorrência que tipificava o caso como calúnia, crime de menor potencial ofensivo, e foi encaminhada para o Núcleo de Mediação, tendo em vista os envolvidos, serem vizinhos e se considerarem como família.

Nesse momento, na pré-mediação, o mediador se apresentou e acolheu a assistida, confirmando o seu nome e perguntando como ela gostaria de ser chamada, explicou o que é a mediação e todo o processo, em seguida, perguntou-lhe se ela queria participar de uma sessão

de mediação, e tendo concordado, ela fez uma breve explanação do acontecimento.

Rosa disse que Joana a ameaçou e a caluniou para o seu marido, disse que ela é casada com Robson, há quatro anos, e que ele tem uma filha, chamada Julia, de um relacionamento anterior.

Disse também, que Joana cuidou por alguns anos da menina e que nessa época ela tinha acesso livre a uma conta em uma mercearia, e logo que eles ficaram com a Julia essa conta foi cortada.

Acreditava também que Joana estava com raiva do seu marido por que ele não quis namorar a filha dela e que o Robson não era rico mais era muito bonito, achava inclusive que a própria Joana tem interesse nele. Rosa, disse que eles vinham se desentendendo com Joana e solicitou então que fosse enviada uma carta convidando-a a participar de uma mediação.

No dia e hora marcados, Joana chegou até o Núcleo de Mediação do 30<sup>a</sup> DPC. Durante a pré-mediação, foi feita a apresentação, o acolhimento, e foi explicado o que é e qual o funcionamento do processo de mediação, a assistida passou a dizer que ela havia apoiado Robson em todos os momentos difíceis de sua vida, que era vizinha da casa onde ele morou, por muitos anos, com sua mãe (já falecida), que cuidou de Julia (filha de Robson) e de sua mãe quando ela esteve muito doente, e não entendia por que depois que ele casou com Rosa, o relacionamento entre eles se tornou tão difícil.

Joana disse que no começo era amiga da Rosa, que inclusive desabafava com ela e de repente tudo mudou. Concordou em participar da mediação e disse ter o maior interesse em resolver essa situação.

O mediador solicita que Rosa e Robson entrem no Núcleo, se apresenta, pois é o primeiro contato com Robson, procura acolhê-los dizendo que se sintam à vontade, que sentem e pergunta se querem água. Parabeniza-os por estarem ali participando desse momento onde o diálogo será oportunizado. Então, o mediador pergunta se Robson conhece a mediação, o qual diz já ter conversado com a esposa e lido os panfletos explicativos.

Sendo assim, o mediador estabelece as regras deixando claro que é essencial o

respeito e a escuta ativa, para que possa ser mantido um diálogo produtivo e informa que irá fazer pequenas anotações, mas que eles não se preocupem que são para facilitar a organização do diálogo. E, após a adesão dos mediados, inicia-se a sessão de mediação, que desde o primeiro momento passa a responsabilidade aos mediados como observaremos:

- Mediador – Estou aqui para facilitar o diálogo entre vocês, para tanto preciso ouvi-los. Quem quer iniciar o diálogo?
- Rosa – Eu posso começar? E todos concordaram. Quero que a Joana prove que eu bati na Julia e que diga o que ela realmente tem contra mim? Além disso, por que ela disse que ia testemunhar contra o Robson na ação de alimentos movida pela Zélia, sua ex-esposa?
- Joana – Vou explicar o que tem acontecido, passei a cuidar da Julia quando a mãe de Robson faleceu e ele sempre foi um bom pai, presente, que pagava colégio, plano de saúde e alimentação para a filha. E, mesmo quando Julia foi morar com Robson e com a Rosa, ainda continuei mantendo contato com a menina e sempre que o casal brigava, ele ia deixá-la lá em casa.
- Mediador – Qual a idade da Julia? Ela hoje mora com quem? O mediador teve a intenção de aprofundar um pouco mais o diálogo e quis focar na criança envolvida na questão. Por meio dessa pergunta aberta o mediador quis saber mais do que aconteceu.
- Joana – Posso falar, nessas idas e vindas da Julia, que tem hoje, 8 anos. Da última vez, o Robson pediu que eu ligasse para Zélia (mãe da Julia) que mora no Maranhão, para vir pegá-la, o que realmente aconteceu e ela, mora hoje com a mãe, sendo que, antes da Julia viajar tirei umas fotos dela com uns machucados, questionei com o Robson e ele justificou como tendo sido uma queda de bicicleta.
- Mediador – Vocês querem falar sobre isso? A pergunta aberta quer provocar um aprofundamento no que eles acabaram de comunicar e que o mediador observou ser importante. Surgiu uma dúvida levantada por Joana, implícita em sua expressão, quanto aos machucados, seriam mesmo decorrentes de uma queda de bicicleta?
- Rosa – Eu nunca bati na Julia e os roxos realmente eram de quedas de bicicleta. Ah! Quando a Julia ia pra casa da Joana, era porque eu e o Robson brigávamos, nessa época eu era muito imatura, tenho vinte e dois anos, depois do nascimento do meu filho eu amadureci, acho que a Joana tem é raiva por que quando a Julia ficava com ela, a conta da mercearia era ativa e livre, depois que a menina foi pra minha casa e eu contratei minha prima pra nos ajudar, ela perdeu a feira e por isso ficou inventando essas calunias.
- Mediador – Verificou o ciúme presente na fala de Rosa. O mediador queria que eles



esclarecessem todas as acusações que os distanciava e por isso interferiu, dando oportunidade de falarem um pouco mais sobre o fato trazido a sessão. O que vocês têm a dizer sobre isso?

- Joana – Eu trabalho e tenho o meu marido, não preciso de mercearia para sobreviver, muitas vezes até briguei com o meu marido por que ele achava que eu não devia mais ficar com a Julia, pois estava tudo muito complicado e quando a prima da Rosa passou a cuidar dela me doeu muito.
- Mediador – O mediador observou que Joana estava magoada e perguntou: O que você sentiu quanto a isso?
- Joana – Sinto muita saudade da Julia.
- Robson – Sou muito grato a Joana, mas acho que ela ficou com raiva porque eu não quis ficar com a filha dela, e também fico impressionado como uma senhora de cinquenta anos entrega a filha menor, de bandeja, a um homem de trinta e seis anos, desde esse dia fiquei com receio dessa postura dela e isso me afastou um pouco.
- Mediador – Como e quando isso aconteceu? O mediador achou importante que eles explicassem melhor.
- Robson – Na época a minha mãe ainda era viva e nós morávamos em frente à casa da Joana, sempre fazíamos festinha nos finais de semana e ela sempre dava um jeitinho de empurrar a filha pra mim, muitas vezes eu tinha bebido, mas mesmo assim nunca quis e acho que isso a incomoda até hoje.
- Rosa – Acho que ela é quem quer ficar com ele e usou a filha.
- Mediador – O mediador observou que todos ficaram mudos e perguntou: Joana você pode falar um pouco mais sobre o que está sendo relatado. O que aconteceu e o que isso significa para você?
- Mediador – Percebendo que Joana refletia, se perguntou, será que ela realmente gostava de Robson? Então resolveu intervir e fez mais uma pergunta: a senhora acha importante falar sobre o que foi dito?
- Joana – É, em segundos, fiz uma reflexão sobre tudo o que foi dito, realmente tinha um sonho de ver minha filha com o Robson e por um momento talvez tenha mesmo feito coisas pra incentivá-los a ficarem juntos, mas depois desisti, como já disse, eu admiro muito a responsabilidade do Robson e gostava muito da mãe dele, mas depois percebi que ele estava bebendo muito, já tive brigas com o meu marido por que a Rosa foi falar isso para ele e inclusive insinuou que tinha dúvidas se era eu quem tinha interesse nele. Mas, tudo isso com relação a mim, não existe, e com relação a minha filha, ela pode ficar

despreocupada que eu já passei dessa fase.

- Mediador – Deixe-me ver se entendi. Nessa época, a senhora queria ver sua filha namorando Robson, mas a Rosa ainda não o conhecia, é isso? Na época ele ainda morava com sua mãe? E a Julia onde morava? O mediador interveio, fez um pequeno resumo confirmando algumas informações e tentou focar o diálogo no objetivo em comum, ou seja, na Julia. Para evitar erros o mediador achou interessante esclarecer alguns detalhes.
- Rosa – Nessa época eu não estava com o Robson, eu o conheci depois, e a Julia morava com ele e era cuidada pela Joana, pois a mãe dele já estava doente. Quando eu comecei a namorar, com ele, fiquei amiga da Joana e foi aí que soube do sonho que ela tinha de uni-lo a sua filha. Casei logo com ele e fomos morar na nossa casa, a mãe dele já havia falecido, e ela cuidava da Julia.
- Joana – A Julia sempre gostou de ficar comigo, quando eles decidiram não deixá-la mais comigo, tanto eu, como ela sofremos muito e não era por causa da mercearia, eu a amo muito.
- Mediador – E hoje, como vocês estão sentindo a ausência da Julia? Aqui o mediador quer mostrar o interesse maior nesse diálogo que é a criança. Esse é o ponto de convergência entre eles.
- Robson – Estou revoltado, fui com a Rosa ao Maranhão visitar minha filha e vi o quanto ela está magrinha e acredito que está sofrendo muito, quero que ela volte, mas ainda me aparece a Joana pra testemunhar contra mim e contra a Rosa.
- Mediador – Joana você quer falar sobre isso?
- Joana – Vocês me entenderam errado, em nenhum momento eu disse que iria testemunhar contra vocês, a Zélia (mãe de Julia) me disse que você deixou de mandar a ajuda para os alimentos da Julia e que ia entrar com uma ação de alimentos, eu amo a Julia e quero o bem dela, me preocupei, pois não queria vê-la prejudicada, sei que você sempre foi um bom pai. Se tivesse havido diálogo teriam compreendido e eles não precisavam ter ido até a casa dela e provocado uma discussão tão grande.
- Rosa – E quanto às fotos?
- Joana – Eu nunca poderia mostrar as fotos que tirei. Aquilo foi uma suposição minha, tirei as fotos para prevenir, mas não tenho certeza, não iria prejudicar ninguém, prefiro acreditar que foi queda de bicicleta.
- Mediador – Como vocês imaginam que a Julia gostaria de viver hoje, já se colocaram no lugar dela? O mediador aqui teve o intuito de fazê-los refletir sobre o que realmente interessa, ou seja, o bem estar da criança, então, tenta fazer isso por meio de uma pergunta

que exige focar no ponto de convergência entre eles. E como vocês se sentem agora?

- Joana – Eu quero o bem dela e se eles estão dizendo que ela, lá no Maranhão, não é feliz, o melhor é vir ficar perto da gente, quando ela foi pra lá, eles quem pediram e eu não exitei em ligar, mas sofri muito, acho que ela merecia que ficássemos todos bem, como se fossemos uma grande família.
- Rosa – Também acho que ela deve sofrer por está em outro estado, ao lado da mãe que é uma pessoa que teve pouco contato com ela, que a abandonou quando ela era pequena e que mesmo que ela tivesse contato com a mãe nunca era pra ter ido morar lá. Foi um erro nosso. Além disso, o Robson não está feliz e eu também não fico feliz vendo ele assim, penso logo na sua mãe.
- Robson – Quero que você vá, lá em casa, ver as fotos que tiramos da Julia no Maranhão e como ela está diferente.
- Joana – Vou com o maior prazer e quero que saibam que, quando disse que iria testemunhar, era querendo dizer que a Julia precisa de alimentos, mas jamais faria algo contra Robson, pois o admiro como pai e não tenho nada contra a Rosa.
- Mediador – O que vocês podem fazer para transformar a situação atual? Focar no futuro da relação em função do bem de Julia.
- Joana – Eu me desculpo pelas vezes que não esclareci as coisas da maneira que deveria e queria dizer que estou do lado de vocês pela felicidade da Julia.
- Robson e Rosa – Nós também queremos nos desculpar e vamos buscar a felicidade da Julia a todo custo.

### **7.1.1 Considerações**

O mediador facilitou para que após eles aprofundarem no problema conseguissem sair das posições. O interesse maior era o bem estar de Julia e ali existiam valores como a família, a saúde e os sentimentos da criança, dentre outros. Após ser feito, um breve resumo da sessão de mediação, eles acordaram em manter um diálogo produtivo pautado no respeito, e se comprometeram que juntos iriam buscar o melhor para Julia.

Quando Rosa chegou ao 30ª DPC, registrou um boletim de ocorrência tipificado como calúnia esse era o problema aparente, na pré-mediação já foram visualizados alguns pontos dentre eles o ciúme, a mágoa e a decepção. O mediador se utilizando de técnicas e de bom senso conseguiu fazer com que eles chegassem ao problema real e ao ponto convergente,

que era o bem estar de Julia, criança a quem todos amavam. O interesse real estava encoberto por ciúme, raiva e ofensas. Aos poucos eles conseguiram reverter à situação assumindo suas responsabilidades.

O mediador fez anotações, observou os pontos divergentes e convergentes, e por meio deles elaborou perguntas abertas que puderam colaborar. Facilitando para que os mediados tivessem um diálogo participativo e transformador.

## **7.2 Caso 2**

Gabriela procurou a delegacia para registrar um Boletim de ocorrência que tipificava o caso como difamação, crime de menor potencial ofensivo, e foi encaminhada para o Núcleo de Mediação, pois havia uma relação de vizinhança e de amizade.

Nesse momento, na pré-mediação, o mediador se apresentou e acolheu a assistida, confirmando o seu nome e perguntando como ela gostaria de ser chamada, explicou o que é a mediação e todo o processo, lhe disponibilizando inclusive folders informativos, em seguida, perguntou se ela queria participar de uma sessão de mediação, e tendo concordado, ela passou a fazer uma breve explanação do que estava acontecendo, ainda superficial, para não afetar a imparcialidade do mediador.

Gabriela relatou um conflito com o seu vizinho Pedro. Disse que é moradora de uma casa localizada na parte baixa de uma rua e que a casa de Pedro fica na mesma rua, sendo que na parte mais elevada do terreno. Explicou que Pedro colocou umas pedras na rua, aterrando-a, para facilitar a sua passagem com uma moto, desde então, sempre que chove as pedras impedem o escoamento da água. Disse está muito aborrecida com a situação e que tirou as pedras por conta própria, dias depois, Pedro foi a sua casa reclamar, nesse momento houve discussão e muita confusão entre as famílias de Gabriela e de Pedro. A discussão foi tão intensa que só não resultou em agressão física porque outros vizinhos os separaram. Disse ainda que Pedro afirmou que aterraria de vez o referido espaço e que ela não iria se prejudicar. Após as explicações sobre o que é o processo de mediação, Gabriela concordou em participar de uma sessão de mediação de conflitos e solicitou que fosse enviada uma carta convidando Pedro a participar de uma mediação.

No dia e hora marcados, Pedro chegou até o Núcleo de Mediação do 30ª DPC. Na pré-mediação, tendo sido feita a apresentação, o acolhimento, e tendo sido explicado o que é e como é o processo de mediação, ele passou a dizer que Gabriela é sua vizinha a mais de vinte anos, que inclusive é muito grato por ter utilizado uma cacimba do terreno deles, quando a rua ainda não tinha o benefício da água encanada, disse também que ele foi quem providenciou o benefício junto aos órgãos públicos e hoje o abastecimento é feito pela empresa responsável no Estado do Ceará. Disse que se afastou da família desde que percebeu que o cunhado da Gabriela (esposo da irmã de Gabriela), tinha ciúmes dele, e para evitar problemas resolveu não frequentar mais a casa deles. Concordou então em participar da mediação por ter interesse em resolver essa situação.

Em seguida, o mediador solicitou que Gabriela entrasse no Núcleo de Mediação de Conflitos, se apresentou novamente, pois foi o primeiro contato com ambos, no mesmo momento, procurou acolhê-los dizendo para ficarem à vontade, perguntou também se queriam água ou bombons. Iniciou a sessão de mediação parabenizando-os pela disponibilidade de participarem desse momento onde o diálogo será oportunizado.

O mediador perguntou, se ambos, queriam mais esclarecimentos sobre o processo de mediação e se tinham alguma dúvida, e se eles estavam cientes da importância daquele momento. Então, o mediador estabeleceu as regras, deixando claro que o respeito mútuo e a escuta ativa são essenciais para que seja mantido um diálogo produtivo, informando ainda, que irá fazer pequenas anotações, mas, que eles não se preocupem pois são para facilitar a organização do diálogo e das ideias por eles trazidas. Após a adesão dos mediados, iniciou-se a sessão da mediação que desde o primeiro momento passa a responsabilidade aos mediados como observaremos a seguir:

- Mediador – Estou aqui para facilitar o diálogo entre vocês, para tanto preciso ouvi-los. Quem gostaria de iniciar esse momento? Com o intuito de incluir e responsabilizar os mediados desde o início.
- Gabriela – Eu quero começar?
- Mediador – Pedro o senhor concorda que Gabriela dê início?
- Pedro – Tudo bem.

O mediador nesse momento percebeu que Pedro demonstrou indiferença ao que seria

dito. Solicitou que conversassem um com o outro, ou seja, olhando um para o outro, demonstrando interesse e atenção pelo que o outro está dizendo.

Gabriela disse que estava ali para entender o porquê dele ter colocado as pedras na rua sem o seu consentimento e de sua família. Se ele estava com raiva e por que estava prejudicando a sua família dessa forma, pois a água das chuvas que acumula devido às pedras, é uma falta de consciência e de respeito.

- Pedro – Estou muito chateado por você ter vindo a uma delegacia para resolver esse problema, não precisava disso, era pra você ter ido até a minha casa e ter procurado conversar comigo.
- Gabriela – Eu tentei falar com você, mas diante da sua ignorância, foi impossível, você é “cabeça quente”, além disso, porque você também não nos comunicou que iria fazer esse aterramento, sabendo que isso poderia nos prejudicar?

Pedro irritou-se e disse que ela não tentou conversar com ele, que ela foi logo arrancar as pedras e que por isso ele a recebeu com ignorância. As pedras foram colocadas para evitar o alagamento e não sabia que iria prejudicar vocês, inclusive ficou melhor o acesso de moto.

Gabriela disse que ele desse jeito, estava evitando o prejuízo para si, e causando outro para ela e é por que sempre fomos amigos.

- Pedro – Não causei prejuízo nenhum, fiz um benefício para a rua. Por que lhes traria prejuízo se sempre fui amigo da família de vocês?

O mediador que já havia feito algumas anotações percebeu que sempre vinha ao diálogo o vínculo de amizade e que ambos queriam o benefício da rua, mas discordavam do que era benefício ou prejuízo. Descobriu pontos de convergência que poderiam facilitar o diálogo e por isso propôs que fizessem um desenho da rua onde moram, em um papel, para visualizarem como poderia ser resolvido o problema, já, que, ambos querem que a rua fique acessível e não alague. O mediador foi criativo ao tentar por meio de desenho tornar visível para os mediados o objetivo em comum, a melhoria da rua.

Tanto Pedro quanto Gabriela, tiveram a oportunidade de visualizar e de analisar, os danos e as vantagens, decorrentes do atterramento. O mediador, por meio de anotações feitas no decorrer do diálogo entre os mediados, passou a organizar as ideias, inclusive por meio de desenhos, utilizando assim a criatividade para promover um diálogo produtivo, onde por meio da escuta ativa houve a compreensão de que ambos tinham o mesmo objetivo e que nenhum queria prejudicar o outro.

Então, houve uma profundidade maior no diálogo que saiu de um problema aparente, as pedras do atterramento e os insultos dele decorrentes, e chegou ao problema real, que incomodava a ambos, o distanciamento de Pedro da família de Gabriela e a falta de diálogo.

Gabriela disse que na realidade não queria mesmo ter ido à delegacia para resolver esse problema, contudo, não viu outra opção, já que há algum tempo o mesmo tinha se distanciado da vizinhança.

O mediador, então, pediu que ambos falassem sobre o relacionamento entre eles, antes do fato.

Gabriela relatou que as famílias sempre se deram bem e que não entende o que aconteceu para haver esse afastamento.

Pedro relatou que antes eles tinham uma boa convivência, mas que já faz tempo que se distanciaram.

O mediador pediu para eles explicarem melhor o motivo desse distanciamento, com o intuito de explorar mais os fatos que ocasionaram a falta de diálogo.

Pedro disse que antes era amigo da família de Gabriela, e que sempre que podia os ajudava, pois, eles também o ajudavam. Entretanto, começou a ouvir fofocas na rua sobre um possível romance entre ele e a irmã de Gabriela, que é casada, então, para evitar essas intrigas, decidiu se afastar e deixar de ter contato com todos, pois havia percebido que a irmã de Gabriela e o cunhado dela já estavam demonstrando incômodo com o assunto e com a sua presença.

Gabriela ficou muito atenta ao que foi dito por Pedro, disse que lamentava esse afastamento, mas que talvez tenha sido melhor, pois diante do que ele relatou e por saber que ele é uma pessoa irritada, é ignorante e briguento, poderia ter acontecido algo pior, e que só agora entende o afastamento. Disse também, que ficou muito magoada com o que ele, a sua esposa e a sua filha, lhe disseram durante a briga, pois havia sido um insulto às palavras horríveis que eles disseram e que o seu objetivo era fazê-los provar as acusações.

O mediador percebendo que mesmo diante de um primeiro momento de compreensão com relação ao atterramento da rua, ainda existia mágoa, então, fez uma nova intervenção, pois entendeu que as palavras ditas pela família de Pedro tomaram uma proporção bem maior do que ele imaginava. Perguntou se Gabriela podia falar um pouco sobre o momento da discussão e sobre o que significou para ela, provocando aqui um aprofundamento maior no problema.

Gabriela demonstrou toda a mágoa que vinha guardando desde o dia da briga, e disse que queria uma retratação de Pedro na frente de todos que estavam no momento da confusão, pois ele havia lhe chamado de “mulher da vida”, logo para ela que zela tanto pela reputação e nem sequer namorado tem.

O mediador percebendo que ela estava muito magoada com o constrangimento que passara pediu que Pedro falasse um pouco sobre aquele momento.

Pedro disse que não imaginava que ela estivesse tão magoada, disse que nem sabe se foi ele quem a chamou de “mulher da vida”, só sabe que tanto a sua filha como a sua esposa, vendo que ela estava gritando com ele, resolveram interferir e que também tinham dito coisas sem pensar. Disse que compreende que ela esteja com raiva e que agora vê o quanto errou, mas que falou sem pensar. Pediu desculpas pela atitude tomada. Disse ter ficado envergonhado e que nem sequer lembrava ter proferido tais palavras. Confessou que, às vezes age sem pensar, e que precisa se corrigir. Disse também que tem muita dificuldade de se colocar no lugar do outro, mas que naquele momento tinha conseguido perceber claramente que havia agido errado e que apesar de ter dificuldade de expressar os seus sentimentos, estava triste por ter feito isso.

- Mediador – O que vocês podem fazer para transformar a situação atual? O mediador fez



uma pergunta aberta focada no futuro da relação.

- Pedro – Me comprometo em aterrar apenas o terreno referente à minha casa e não precisa se preocupar, pois não irei fazer nada que os prejudique. Desculpe-me pelas palavras que eu e minha família dissemos, pois agimos sem pensar.

Gabriela disse que a falta de diálogo ocasionou o distanciamento entre eles e que a agressão verbal lhe magoou muito, a ponto de levá-la a buscar a mediação, mas que relevará e tentará superar essa mágoa, além disso, desculpou a ele e a sua família, e se comprometeu em esquecer a retratação, considerando o assunto encerrado confiando que irão a partir dali se respeitar inclusive quanto ao aterramento.

### **7.2.1 Considerações**

O mediador facilitou um aprofundamento no diálogo, e, assim, Gabriela e Pedro, conseguiram enxergar vários pontos que estavam encobertos pela mágoa e pelo rancor. Conseguiram no decorrer da mediação sair da competição para a cooperação. Pedro não tinha noção da consequência dos seus atos e Gabriela precisava entender o porquê do distanciamento dele, e, além disso, precisava fazê-lo enxergar o quanto estava magoada com a postura dele e da sua família.

Após ser feito, um breve resumo da sessão de mediação, eles acordaram em manter um diálogo produtivo pautado no respeito, e se comprometeram em não prejudicar um ao outro, tendo Pedro se desculpado e se comprometido em não prejudicá-los com o aterramento da rua.

Quando Gabriela chegou ao 30ª DPC, registrou um boletim de ocorrência tipificado como difamação, um dos problemas era o aterramento feito por Pedro que estava prejudicando-a. Na pré-mediação já foram visualizados alguns pontos, dentre eles: a mágoa e a decepção.

O mediador, se utilizando de técnicas e de bom senso, conseguiu fazer com que eles chegassem ao problema real que era o porquê da distancia de Pedro, já que antes eram tão amigos. O ponto de convergência, entre eles, era o interesse em manter o bom relacionamento, mesmo que não tão íntimo como antes. O interesse real estava encoberto pela

mágoa e pelas ofensas. Aos poucos eles conseguiram reverter à situação, assumindo suas responsabilidades e os erros cometidos nos momentos de nervosismo e emoção.

O mediador fez anotações, observou os pontos convergentes e os divergentes, e por meio deles elaborou perguntas abertas e interferiu em momentos oportunos, para, aprofundarem o diálogo em busca do ganha-ganha. O mediador atento aos detalhes foi fundamental para que houvesse um diálogo produtivo.

Neste caso, o B.O. registrava difamação, ocasionada por uma briga entre vizinhos decorrente do aterramento irregular de um terreno e de ofensas desferidas em um momento de discussão. Porém, concluiu-se que o conflito aparente encobria um conflito real, que era a falta de diálogo entre antigos amigos. Buscava-se nesse caso, esclarecimentos que só ocorreriam por meio de diálogo e esse espaço foi essencial para que restaurassem o respeito e quem sabe até o vínculo interrompido por fofocas, mal entendidos e ofensas.

O mediador fez intervenções objetivas que possibilitou a organização das ideias e dos sentimentos que estavam confusos, facilitando assim a construção de um diálogo pacífico, que produziu um acordo com bases sólidas, que deu ênfase à amizade e não as ofensas. Demonstrando a importância de um mediador com aptidão e capacitação.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Apesar de não existir a regulamentação, é de suma importância que o mediador seja qualificado para mediar, pois ele é peça fundamental para o sucesso da mediação. Mas, como toda arte, a mediação, vai além da técnica e exige características como, sensibilidade e aptidão, que devem fazer parte do perfil do mediador.

No entanto, para que um mediador seja realmente qualificado, não basta, a teoria e as técnicas, é necessário aliar tudo isso a prática e a características como: ser capaz de compreender o conflito e a sua complexidade, ser paciente, inteligente, criativo, confiável, humilde, objetivo, hábil na comunicação e imparcial tanto com relação ao processo quanto com relação ao resultado.

O mediador se transforma a cada experiência vivida, aprimora-se e desenvolve as

técnicas com mais empenho, sendo cada mediação única, levando-o inclusive a desenvolver técnicas próprias. Quando o mediador conhece a si mesmo e a sua função, efetivamente facilitará para que outros (os mediados) passem por essa transformação, se encontrem e se reencontrem, por meio do diálogo participativo que refletirá diretamente nas relações sociais.

Com a capacitação diferenciada e a realização de mediações que ofereçam à sociedade o acesso efetivo à justiça, por meio de decisões dialogadas e construídas pelos mediados, o mediador é um forte aliado na construção de um acesso à uma ordem justa.

## **REFERÊNCIAS**

BRAGA NETO, Adolfo. **Aspectos atuais sobre a mediação e outros métodos extra e judiciais de resolução de conflitos**. Adolfo Braga Neto, Lília Maia de Moraes Sales (Org.). Rio de Janeiro: GZ Ed., 2012.

BRASIL. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 36. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

SALES, Lília Maia de Moraes Sales. **Mediare** – um guia prático para mediadores, 3. ed. Rio de Janeiro: GZ, 2010.

\_\_\_\_\_. **Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade**. Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

SAMPAIO, Lia Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. **O que é mediação de conflitos?** São Paulo: Brasiliense, 2007.

SIX, Jean-François. **Dinâmica da mediação**. Tradução Águida Arruda Barbosa, Eliane Riberti Nazareth, Giselle Groeninga. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação: guia para usuários e profissionais**. Florianópolis: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 2001.

\_\_\_\_\_. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 2001.

WARAT, Luis Alberto. **Mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Florianópolis: Habitus, 2006.

\_\_\_\_\_. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001. v. 1.

ZIMERMAN, David; COLTRO, Antonio Carlos Mathias. **Aspectos psicológicos na prática jurídica**. Campinas: Millennium, 2002.

## SITE

Bonsai. Disponível em: <<http://casa.hsw.uol.com.br/bonsai.htm>>. Acesso em: 20 de março de 2012.

Sócrates – a vida. Disponível em: <<http://www.mundodosfilosofos.com.br/socrates.htm>>. Acesso em 27 de novembro de 2006.

---

[1] O bonsai é a antiga arte milenar de revelar e honrar a natureza, cultivando-a em miniatura.

[2] Foi realizado um levantamento dos bairros de Fortaleza onde ocorriam a maior incidência de registros de boletins de ocorrências relacionados a conflitos como briga de família, embriaguez e desordem, no período de 2005 a 2007. Dentre eles, encontra-se o bairro Jangurussu as maiores quantidades destes tipos de ocorrências, razão pela qual a delegacia deste bairro foi escolhida para ser implementado o primeiro Núcleo de Mediação de Conflitos. Vide: SALES, Lília. Projeto: A Mediação de Conflitos como instrumento de inclusão e pacificação social – A proposta da implementação da mediação na Secretaria de Segurança Pública do Estado do Ceará. 2009, financiado por Edital de Segurança Pública FUNCAP e UNIFOR/CNPq.

[3] Para se estudar o conceito de conflito vide: BRAGA NETO, Adolfo; SAMPAIO, Lia. O que é mediação de conflitos? VEZZULLA, Juan Carlos. Teoria e prática da mediação; Mediação: guia para usuários e profissionais; Mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional; WARAT, Luis Alberto. O ofício do mediador.

[4] Para saber mais sobre o tempo da mediação vide: WARAT, Luis Alberto. O ofício do mediador.

[5] Para ler mais sobre como a importância do mediador perceber os detalhes do conflito vide: WARAT, Luis Alberto. O ofício do mediador. SIX, Jean-François. Dinâmica da mediação.

[6] O “momento certo” que em grego quer dizer, Kairos, um acontecimento único onde a vida e a oportunidade encontram-se e produzem um acontecimento irrepitível, é o modo de encontrar-se consigo mesmo. (WARAT 2001, p. 25)

[7] Sobre a capacitação do mediador vide: BRASIL. Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2012. VEZZULLA, Juan Carlos. Teoria e prática da mediação; Mediação: guia para usuários e profissionais.

[8] Outros princípios da mediação são elencados pelo Conselho Nacional de Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA).

[9] Para outras informações relacionadas com empoderamento vide: FREIRE, Paulo. Pedagogia do oprimido.

[10] VEZZULLA, Juan Carlos. Teoria e prática da mediação; Mediação: guia para usuários e profissionais.

[11] Sócrates – a vida. Disponível em: <http://www.mundodosfilosofos.com.br/socrates.htm>. Acesso em 27 de novembro de 2006.

[12] Foi realizado um levantamento dos bairros de Fortaleza onde ocorriam a maior incidência de registros de boletins de ocorrências relacionados a conflitos como briga de família, embriaguez e desordem, no período de 2005 a 2007. Dentre eles, encontra-se o bairro Jangurussu as maiores quantidades destes tipos de ocorrências, razão pela qual a delegacia deste bairro foi escolhida para ser implementado o primeiro Núcleo de Mediação de Conflitos. Vide: SALES, Lília. Projeto: A Mediação de Conflitos como instrumento de inclusão e pacificação social – A proposta da implementação da mediação na Secretaria de Segurança Pública do Estado do Ceará. 2009, financiado por Edital de Segurança Pública FUNCAP e UNIFOR/CNPq.