Querido(a) aluno(a),

Nesta apostila você vai encontrar anotações preliminares sobre todo o conteúdo do curso, mas elas não contemplam a complexidade das reflexões que faremos. Por isso mesmo, você encontrará espaço para anotações pessoais que complementem esses apontamentos. Use-o da forma como for mais útil para você.

A apostila está organizada pelos seguintes eixos temáticos do curso: (1) Introdução à Mediação, (2) Sobre a Perspectiva Construcionista Social, (3) Sobre a Prática da Mediação e (4) Sobre Recursos e Ferramentas Conversacionais, além de Anexos.

O primeiro eixo temático INTRODUÇÃO À MEDIAÇÃO foi elaborado pela Doutoranda Juliana Polloni, nossa docente-convidada, a quem agradecemos a colaboração.

As aulas não terão a mesma sequência em que esses eixos são apresentados na apostila. Em cada módulo do curso teremos atividades relacionadas aos diversos eixos temáticos.

Este texto está com uma elaboração preliminar e está sendo oferecido para melhor atende-lo no decorrer de sua formação. Esperamos que ele alimente boas conversas no decorrer do nosso tempo juntos.

Como ele está em construção para publicação futura, solicitamos que não seja divulgado em outros contextos sem fazer referência à sua fonte:

> JAPUR, Marisa; RUFFINO, Cristina M. C.; COSTA, Edna. S. (2012). ***Apontamentos do Curso de Capacitação em Mediação de Conflitos e Facilitação de Diálogos.*** CONVERSAÇÕES - Instituto de Mediação de Conflitos e Facilitação de Diálogos. Ribeirão Preto, SP. www.conversacoes.com.br

Sejam muito bem vindos ao ConversAções!

Marisa, Cristina e Édna

EIXOS TEMÁTICOS

1. INTRODUÇÃO À MEDIAÇÃO

1.1. Bases Históricas e Filosóficas da Mediação 4

1.2. Justiça e Mediação 6

1.3 Distinção entre os diferentes Meios Alternativos de Dissolução de Conflitos 7

1.4. Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos 9

1.5. Aspectos Éticos e Legais da Mediação 10

1.6. Contextos da Mediação / Áreas de Aplicação 11

1.7. Mediação como Prática Multidisciplinar 11

2. SOBRE A PERSPECTIVA CONSTRUCIONISTA SOCIAL

2.1. BASES EPISTEMOLÓGICAS DA CONSTRUÇÃO SOCIAL 12

2.1.1. Pressupostos Básicos da Perspectiva Construcionista Social 13

2.1.2. Implicações Práticas da Perspectiva Construcionista Social 17

2.2. UM PARADIGMA RELACIONAL DE LINGUAGEM 20

2.2.1. Questionando a linguagem como expressão da mente individual 20

2.2.2. Sobre linguagem como produção relacional de sentidos 22

2.2.3. Da linguagem-representação à linguagem-ação 25

2.3. IMPLICAÇÕES PARA AS PRÁTICAS CONVERSACIONAIS 27
2.3.1. Conversa como coordenação de ações 27
2.3.2. Conversa como imprevisibilidade e possibilidade de mudança 28
2.3.3. Coautoria e corresponsabilidade 30

3. CONSTRUÇÃO DA PRÁTICA DE MEDIAÇÃO

3.1. DIVERSIDADE DE MODELOS TEÓRICOS EM MEDIAÇÃO 33
3.2. MEDIAÇÃO COMO PRÁTICA DISCURSIVA 37
1º FOCO: CONSTRUÇÃO DO CONTEXTO CONVERSACIONAL
1.1. Contatos iniciais e conversas preparatórias 42
1.2. Construção de entendimentos compartilhados 43
1.3. Adesão à mediação 47
2º FOCO: CONSTRUÇÃO DE NOVAS NARRATIVAS
Como costumam ser contadas as histórias na Mediação..... 49
2.1. Dos lugares cristalizados às novas possibilidades 51
2.2. Construção compartilhada de uma agenda 55
3º FOCO: CONSTRUÇÃO DE FUTUROS POSSÍVEIS E DESEJÁVEIS
3.1. Construção de decisões compartilhadas 60
3.2. Ancoragem dos entendimentos produzidos 63

4º FOCO: FINALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO

4.1. Construção do Termo de Entendimento 65

4.2. Relato da Mediação 69

4. DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES CONVERSACIONAIS PARA PROMOVER DIÁLOGOS

4.1. Distinções entre Debate e Diálogo 71

4.2. Recursos Conversacionais 72

4.3. Ferramentas Conversacionais 73

4.4. Ferramentas Adicionais 79

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR 87

CÓDIGO DE ÉTICA FONAME 89

CÓDIGO DE ÉTICA – *Resolução 125 CNJ* 94

ANEXOS 96

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES 98

1. INTRODUÇÃO À MEDIAÇÃO

1.1. BASES HISTÓRICAS E FILOSÓFICAS DA MEDIAÇÃO

- A palavra Mediação tem origem na França
- pode ser localizada na enciclopédia francesa em 1694 e sua utilização remonta ao século XIII para se identificar a intervenção de uma terceira pessoa em conflitos das relações humanas
- na França a Mediação tem sido utilizada no processo judicial desde o final dos anos 80, antes mesmo da Lei de 1995 que a regulamenta naquele país, por juízes que a entendiam como um meio de confrontação dos interesses das partes para se chegar a um acordo, com a ajuda de um profissional[1].
- No Brasil ainda não há legislação específica sobre a mediação, embora esteja sendo utilizada como um dos meios para a solução de conflitos envolvendo questões jurídicas, inclusive pelo Poder Judiciário.

LEGISLAÇÃO

- Atualmente existe um Anteprojeto de Lei para regulamentar a Mediação no Brasil originado da fusão do Projeto de Lei nº 4827/98 com o elaborado pela Escola Nacional da Magistratura e pelo Instituto Brasileiro de Direito Processual, porém ainda aguardando a aprovação final junto à Câmara dos Deputados, sem previsão de promulgação.

[1] GANANCIA, 2001 (p.7)

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- Método de condução de conflitos, aplicado por um terceiro neutro e especialmente treinado, cujo objetivo é restabelecer a comunicação produtiva e colaborativa entre as pessoas que se encontram em um impasse, ajudando-as a chegar a um acordo[2].
- A mediação pode ser conceituada, ainda, como a integração do saber interdisciplinar, assim definido pelo Código da Mediação, elaborado pelo Centro Nacional da Mediação (França), contendo os princípios deontológicos da Mediação:

> *"A mediação é um procedimento facultativo que requer a concordância livre e expressa das partes concernentes, de se engajarem numa ação (Mediação), com a ajuda de um terceiro, independe e neutro (Mediador), especialmente formado para essa arte. A Mediação não pode ser imposta. Ela é aceita, decidida e realizada pelo conjunto dos protagonistas".* [3]

MEDIAÇÃO COMO MEIO DE CONSTRUÇÃO COLETIVA DA IDEIA DE PAZ

- No projeto transdisciplinar da UNESCO intitulado "*Vers Une Culture de la Paix*"[4], a Mediação é parte integrante do programa de ação para a implantação global da cultura de que a paz se alcança por meio do diálogo:

> *"Reconhecendo que a paz não é a ausência de conflitos, mas é um processo positivo, dinâmico e participativo que favorece o diálogo e a regulação dos conflitos num espírito de compreensão e de cooperação mútuas, proclama o decênio 2001/2010 < decênio internacional da promoção de uma cultura de não violência e da paz em proveito das crianças do mundo>"*[5].

[2] NAZARETH, 2001 (p.55)
[3] SIX apud BARBOSA, 2001 (p.46)
[4] BARBOSA, 2001 (p.47-48)
[5] UNESCO, 1998

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

COMUNICAÇÃO E CONFLITO

- Meio para se chegar num resultado é muito mais importante do que o próprio resultado. A intervenção na função e transformar pode ocorrer num outro momento em que os sujeitos implicados no litígio se componham.
- Atuação no campo das inter-relações, tanto pessoas físicas quanto pessoas jurídicas (pois essas são compostas por pessoas físicas).
- Classificações de olhares para as inter-relações possíveis:
- Relações afetivas, profissionais e sociais
- Relações momentâneas ou duradoras
- Relações formais e informais
- Conciliação e Mediação – trabalham com a lógica da inclusão

1.2. JUSTIÇA E MEDIAÇÃO

- Redescoberta do Direito Romano – o Juiz romano concebeu a operação do Direito
- Leis mínimas (por exemplo a Lei das 12 Tábuas) juiz decidia na presença das partes – heteronomia
  - **Autocomposição** – Sujeitos decidem de acordo com sua própria vontade/autotutela de direito - Conciliação e Mediação
  - **Heterocomposição** – Terceiro estranho decide o direito das partes (decisão vinculante) - Judicial ou Arbitragem
- Séculos IX e XX – litigio deveria ser deixado ao Estado, que trabalhava sobre leis elaboradas por especialistas - mas isso foi pensado para uma sociedade simples, cuja classe dominante era apenas a detentora do capital. Hoje temos uma diversidade de interesses e legislação o que tornou muito mais difícil a aplicação do direito.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- Nosso **sistema jurídico é binário** – legal ou ilegal. Assim, o juiz trabalha com a lei e dá a sentença como procedente ou improcedente.
- Ideais e necessidades da Justiça:
    - Buscar solução para não só para o litigio, mas por tudo que o engloba
    - Instrumentalizar a justiça não mais pelo sistema binário

1.3. DISTINÇÕES ENTRE OS DIFERENTES MEIOS ALTERNATIVOS DE DISSOLUÇÃO DE CONFLITOS

ARBITRAGEM

- Nomeia-se um técnico de conhecimento especifico - decidirá de forma mais rápida.
- Possibilidade de se contratar um arbitro ou um painel arbitral.
- Na arbitragem há liberdade contratual.
- Movimento preponderante das partes.
- Parte é convidada a participar da solução do litigio da forma como lhe for mais adequada, afastando o sistema binário.
- Participação das partes pra composição dos seus interesses.

NEGOCIAÇÃO

- Reconhecimento de interesses mútuos e concessões reciprocas
- Interesses prioritários e secundários
- Solução dos problemas através dos acordos

CONCILIAÇÃO

- Maior liberdade ao conciliador
- Ele mesmo já propõe a solução dos litígios
- Atuação mais ativa

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

MEDIAÇÃO

- Forma mais informal de resolução de litígios
- Acordo entre as partes, não induzido pelo mediador
- Mediador tenta construir um acordo entre as partes através de sugestões dadas por elas mesmas.
- Facilitador profissional.
- Filtrar os problemas = tomar atitudes (que não de pré-julgamento) para tentar extrair das partes a solução do conflito
- Partes se sentem muito vontade – o que se diz para o Mediador é coberto pelo sigilo
- Voluntariedade
- Parte de sente "prestigiada" por ter contribuído para o acordo
- Cerca de 70% dos acordos são cumpridos em razão disso
- Tudo isso porque houve um bom convite às partes para resolução do processo
- Liberdade para a parte – o que a parte quer, é dizer o que a incomodava
- Técnicas de conscientização e dialogo
- Soluções que estão além de uma decisão judicial

ADEQUAÇÃO DE TEMPO E DE MÉTODO

- Quando se está diante de um conflito de relação duradoura, é caso de mediação. O que vai definir é a análise e escolha do **método mais adequado**.
- O que efetivamente vocês desejam?
- Sobre a Justiça Multi-Portas: Conciliação e Mediação - dever de informação sobre os papéis de cada um diante dos possíveis métodos. Sustenta-se a separação entre os métodos (meio de desenvolver um determinado trabalho), não como uma dicotomia, mas como complementação.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

1.4. POLÍTICA PÚBLICA DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS

- Resolução 125 Conselho Nacional de Justiça
- Prof. Dr. Kazuo Watanabe – mentor dos métodos alternativos

OBJETIVOS DA POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL

- Acesso à justiça como acesso a ordem jurídica justa
- Mudança de mentalidade
- Qualidade dos serviços prestados
- Pacificação social

- Cada Tribunal contará com um Núcleo Permanente.
- Comarcas com mais de 2 Varas estão em fase de instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania
- Os centros tem como parâmetro o gerenciamento do processo e o *case management* Sistema de Portas do Sistema Norte Americano – Tribunal Multiportas
- Poder judiciário funciona como centro de resolução de disputas com variados tipos de procedimento. Passa por uma triagem que ouve o caso e indica o método adequado. Naquele sistema a parte é obrigada a se submeter ao métodos indicado (isso não é possível no Brasil).
    - Pré-processual
    - Processual

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

O NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

- Politica Estadual ou Regional conforme as diretrizes traçadas pelo CNJ
- Constituído por Magistrados da ativa e aposentados e Servidores
- Atribuições - Art. 7º. da Resolução 125 CNJ
- Desenvolvimento da Política de Resolução de Conflitos
  - planejamentos
  - implementação através de atos normativos
  - aperfeiçoamento de pessoal
  - interlocução com outros Tribunais e diversas entidades envolvidas

1.5. ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS DA MEDIAÇÃO

- Desvinculação da profissão de origem – o 3º. Facilitador a incumbência dele é da pacificação das partes.
- Não pode acumular tarefas – se for necessária a orientação por outros profissionais, estes devem ser chamados, não é papel do facilitador fazer essa orientação.
- Disposições das partes devem ser aceitas, assimiladas, exequível.
- Sensibilidade e bom senso – atuar como "algodão entre cristais".
- Educador – exerce uma função docente, queira ou não. Ele imprime às normas alternativas de resolução de conflitos uma nova possiblidade numa situação futura.
- Deve se motivar para transformar os antagonismos, se não em concordâncias, mas em convergências.

(em anexo Código de Ética do FONAME e da RESOLUÇÃO 125 DO CNJ)

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

1.6. CONTEXTOS DA MEDIAÇÃO

Inter-relações possíveis

- Relações afetivas, profissionais e sociais
- Relações momentâneas ou duradoras
- Relações formais e informais

1.7. MEDIAÇÃO COMO PRÁTICA INTERDISCIPLINAR

- O Direito, o Serviço Social, a Psicologia, a Sociologia, a Antropologia, a Filosofia, a Pedagogia são algumas das diversas áreas do saber que têm a responsabilidade ética de pensar e contribuir para a melhoria de suas condições sociais.
- É necessária a integração entre os referenciais teóricos e a prática profissional dessas áreas do saber para a construção de um modo mais efetivo de atendimento às questões sociais e jurídicas.
- Interdisciplinaridade: "[...] a arte do aprofundamento com sentido de abrangência, para dar conta, ao mesmo tempo, da particularidade e da complexidade do real"[6].
- A Mediação é um método que se vale de técnicas de comunicação, adequadas para a escuta qualificada, prestando-se, com muita eficácia, a concretizar o princípio constitucional de proteção à dignidade da pessoa humana e de proteção do Estado. [...] A mediação se expressa pela linguagem da interdisciplinaridade, portanto, as ciências humanas são recepcionadas nas relações jurídicas, para ampliar a compreensão dos conflitos familiares[7].

[6] DEMO, 1998 (p.88)
[7] BARBOSA, 2009 (p.11)

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

2. SOBRE A PERSPECTIVA CONSTRUCIONISTA SOCIAL

2.1. AS BASES EPISTEMOLÓGICAS DA CONSTRUÇÃO SOCIAL

A Perspectiva Construcionista Social constitui uma das formas de pensamento contemporâneo, tanto na Psicologia como nas Ciências Humanas em geral, que vêm contribuindo com a *dissolução de concepções deterministas, lineares e homogêneas sobre o ser humano*. Estas formas de pensar emergiram de várias críticas ao pensamento moderno e contribuem com o desenvolvimento de concepções alternativas a respeito de importantes questões: sobre como pensamos o mundo, como pensamos sobre nós mesmos e as outras pessoas com quem convivemos e sobre o como produzimos conhecimento sobre o mundo, sobre os outros e sobre nós mesmos.

A Perspectiva Construcionista Social situa-se, assim, como uma das concepções alternativas ao paradigma da ciência moderna, até então vigente. Cunhado no debate entre *empiristas* e *racionalistas*, ele se posiciona como um movimento que questiona um conjunto de premissas e noções que orientam (orientaram) durante um longo período de tempo nossa visão de mundo e nossa prática profissional.

Os principais questionamentos apresentados por estas críticas e que são compartilhados pela Perspectiva Construcionista Social são:

- *a noção de sujeito e objeto como realidades distintas* - questionamento das posições empiristas e racionalistas;

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- *a noção de conhecimento como representação da realidade* – questionamento da possibilidade de termos um conhecimento objetivo sobre o mundo e as pessoas e
- *a conseqüente retórica de verdades universais* – questionamento da universalidade do nosso saber sobre os acontecimentos do mundo e das pessoas.

Há muitas formas de falar e pensar sobre a Perspectiva Construcionista Social. Nós a assumimos como um *discurso* – uma perspectiva através da qual *compreendemos e nos comprometemos* com o mundo e com as pessoas.

Para nossos propósitos aqui, buscaremos apenas apresentar suscintamente a especificidade de uma perspectiva construcionista social apresentando alguns de seus *pressupostos básicos*. Apesar da grande diversidade entre autores construcionistas, estes pressupostos são amplamente compartilhados entre eles.

2.1.1. PRESSUPOSTOS BÁSICOS DA PERSPECTIVA CONSTRUCIONISTA SOCIAL *(Gergen,1985)*

A Perspectiva Construcionista Social assumiu contornos mais precisos nas últimas décadas e constitui uma tarefa bastante complexa descrever todas as suas raízes e seus desdobramentos, tarefa que escapa aos nossos objetivos. Para os nossos propósitos, vamos situar a apresentação de seus fundamentos tendo como referência central Kenneth J. Gergen - um dos autores que mais têm contribuído com a construção desse movimento em Psicologia. Em um artigo datado de 1985 *(Movimento do Construcionismo Social na Psicologia Moderna)*, este autor apresenta a Perspectiva Construcionista Social como um movimento apoiado em quatro pressupostos:

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

a. nossa experiência do mundo *(e de nós mesmos)* ***não impõe por si mesma os termos pelos quais nós o compreendemos.***

O que esse pressuposto aponta é que a realidade em si mesma não demanda nenhuma forma específica de descrição, ou seja, as palavras que usamos para descrever ao mundo e a nós mesmos não guardam nenhuma relação de necessidade com *o mundo como ele é*, ou com o *como nós mesmos somos*. Trata-se, então, de um pressuposto que questiona a natureza do que chamamos de "real", atentando para os processos de "construção da realidade".

Essa perspectiva muda o conceito de conhecimento como representação – a linguagem não reflete um mundo independente, um *existente* / uma *essência* para além das formas de descrevê-lo. Essas formas de descrição constroem e reconstroem o mundo e a nós mesmos a todo o momento. Isso nos remete ao segundo pressuposto do pensamento construcionista que enuncia que:

b. nossa compreensão do mundo *(e de nós mesmos)* ***é produto de trocas historicamente situadas entre as pessoas.***

Esse pressuposto aponta, então, que essa "construção da realidade", através da utilização de determinadas descrições e explicações, se dá no interior de determinadas condições sócio-históricas concretas dos sistemas de significação em que ocorrem nossas aprendizagens sobre o mundo e sobre nós mesmos. Aquilo que vem a ser entendido como sendo o mundo ou as pessoas, varia em tempos e lugares diferentes.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

Ao atentarmos para essa construção da realidade através das formas situadas de descrevê-la, estamos problematizando não só a noção de sujeito e objeto como realidades em si mesmas, mas também como realidades distintas e independentes.

Estamos, nessa perspectiva, assumindo que tanto os objetos de conhecimento são construídos dentro de sistemas situados de significação, como o próprio sujeito do conhecimento, impondo uma reflexão sobre as possibilidades da *objetividade* e da *verdade* nas formas de conhecer o mundo e a nós mesmos.

Se assumirmos essa perspectiva, importa-nos perguntarmos pelos processos através dos quais determinadas formas de compreender o mundo e a nós mesmos chegam a prevalecer. Isso nos remete ao terceiro pressuposto do pensamento construcionista:

> ***c. a forma de compreensão do mundo*** *(e de nós mesmos)* ***que prevalece e é sustentada depende dos processos sociais através dos quais essa forma de compreensão é negociada nos relacionamentos.***

Esse pressuposto aponta para a centralidade dos relacionamentos humanos na produção e sustentação do conhecimento. As explicações que temos do mundo e de nós mesmos são descrições construídas nos relacionamentos humanos, onde as palavras utilizadas têm um significado que decorre do seu *uso social*. As palavras não carregam em si mesmas um significado, seu sentido depende das formas como são utilizadas nos relacionamentos entre as pessoas.

Trata-se de deslocar da *mente individual* a origem do *significado*, para situá-lo como de ordem *relacional.* Assim, aquilo que pensamos acerca do mundo e de nós mesmos não é

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

um resultado produzido pela nossa mente individual a partir de uma observação objetiva da natureza (do real), mas sim *fruto de nossa participação em uma comunidade lingüística* que, através de processos sociais – de comunicação, negociação, conflito, consenso – podem construir significados locais duráveis no tempo.

Trata-se, então, de afirmar não só a impossibilidade de um conhecimento objetivo e verdadeiro, remetido à essência das coisas como elas são em si mesmas, mas ainda afirmar que, *a construção do mundo é de ordem relacional e não individual.* É nesse sentido que nas palavras de GERGEN, "*o relacionamento antecede a tudo que é inteligível*".

Essa perspectiva promove um deslocamento radical da noção de *indivíduo* como o centro da compreensão da vida humana, apontando os *relacionamentos* como foco privilegiado para a compreensão da construção de nós mesmos e do mundo em que vivemos.

Os sentidos que o mundo tem para nós, e que nós temos de nós mesmos, não resultam nem dos *processos sociais interiorizados*, nem de *processos psicodinâmicos individuais,* mas das *práticas relacionais* nas quais nos situamos. O foco da perspectiva construcionista social desloca-se, então, das estruturas sociais e mentais para o espaço da interpessoalidade, da relação com o outro.

Isso nos remete ao quarto pressuposto construcionista social, que nos alerta para o modo como a *linguagem* está sendo compreendida nessa perspectiva.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

d. as formas negociadas de entendimento sobre o mundo *(e sobre nós mesmos)* ***são descrições e explicações que têm importância crítica na vida das pessoas porque elas próprias constituem formas de ação social.***

Esse pressuposto sustenta a articulação entre conhecimento e ação. De diferentes explicações e descrições do mundo e de nós mesmos decorrem diferentes formas de ação social e consequentemente diferentes práticas profissionais. Nessa perspectiva não essencialista, a linguagem – compreendida como prática social - assume a centralidade nos processos de dar sentido ao mundo e a nós mesmos.

A *linguagem* está sendo tomada aqui no seu poder constitutivo das práticas sociais. As descrições que sustentamos e compartilhamos como *verdadeiras* engendram aquilo que somos e o que o mundo é, e sustentam as nossas formas de viver e agir no mundo.

Isso implica em afirmar não só que nossas instituições, crenças e tradições pautam nossas vidas, mas apontar os relacionamentos humanos (entendendo a linguagem – em seu *caráter performático)* como o foco privilegiado de questionamento ou sustentação das tradições e produção de outras inteligibilidades e formas de ação. Trata-se de compreender que, na linguagem, estamos ativamente construindo o mundo e a nós mesmos.

2.1.2. IMPLICAÇÕES PRÁTICAS DA PERSPECTIVA CONSTRUCIONISTA SOCIAL

Para fechar essa apresentação suscinta desses pressupostos básicos destacamos *algumas implicações* dessa forma de pensar, que nos convidam a rever nossas práticas profissionais, aprendidas a partir dos pressupostos do pensamento moderno, quais sejam: a

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

existência de um mundo *real* independente de nós e de uma *mente* (realidade interna do individuo) como fonte de significação do mundo.

DA VERDADE DO MUNDO À CONSTRUÇÃO DO MUNDO

Antiessencialismo: Uma primeira implicação da proposta construcionista social é assumirmos uma posição antiessencialista. Ao reconhecer que não há no interior das coisas uma essência que determine ou explique o que elas são, a perspectiva construcionista social questiona a natureza das explicações que compreendem o mundo e as pessoas a partir de determinações universais, sejam elas biológicas ou culturais.

Antirrealismo: Uma segunda implicação, articulada a essa posição anterior é a do anti-realismo. Isso significa assumir que o que conhecemos como "realidade" depende dos processos relacionais em que nos envolvemos para acessá-la e, portanto, estamos sempre lidando com *uma realidade tal como socialmente construída*. Não se trata de uma negação ontológica do real, e nem tampouco de sua afirmação; trata-se de assumir nosso conhecimento sobre o mundo e nós mesmos como construtor de realidades.

DO FOCO NO INDIVÍDUO AO FOCO NA RELAÇÃO

Linguagem como Ação Social: Implica ainda em compreender que essa construção do mundo ocorre na linguagem enquanto uma forma de ação social. Trata-se de focalizar o poder constitutivo da linguagem: ao descrevermos o mundo e a nós mesmos de determinadas formas, estamos produzindo ações que constroem o mundo e a nós mesmos de uma forma e não de outra.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

Foco nas Interações e nas Práticas Sociais: Uma vez que os sentidos que constroem o mundo são negociados entre as pessoas em seus relacionamentos, privilegia-se esses momentos ativos das interações (da *linguagem em uso)* para compreender a vida humana.

Foco no Processo: No entendimento construcionista social não nos preocupamos em *desvendar* (descobrir) *as estruturas relativamente estáveis* (busca dos universais) do indivíduo ou da sociedade, e sim privilegiamos os *processos de construção relacional* de *nós mesmos, das pessoas com quem interagimos* e *do mundo em que vivemos*.

DA NATUREZA DO COMPROMISSO ÉTICO:

Finalmente, desejamos considerar que desses pressupostos e implicações decorre que a Perspectiva Construcionista Social situa-se como uma perspectiva que, questionando a natureza do conhecimento e situando todas as formas de conhecimento como construções sociais, *questiona a possibilidade da verdade como critério que legitima a construção de um compromisso ético.* Convida-nos, então, a refletir sobre os efeitos que nossas explicações e descrições produzem na construção do mundo e das pessoas.

Se não perdermos de vista que essa postura crítica só pode ocorrer a partir da nossa inserção em determinadas tradições (com determinados valores que legitiamam certas ações e formas de viver) estamos sendo convidados a uma *postura reflexiva* de examinar as nossas próprias tradições. Isso demanda que suspeitemos do óbvio e comecemos por nos desfamiliarizar com algumas noções que vêm sustentando nosso cotidiano e por nos abrirmos às *multiplas possibilidades de construção da vida humana.*

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

2.2. UM PARADIGMA RELACIONAL DE LINGUAGEM

2.2.1. QUESTIONANDO LINGUAGEM COMO EXPRESSÃO DA MENTE INDIVIDUAL

PRESSUPOSTOS:

- Linguagem é uma produção da pessoa – produção da ordem **individual**.
- Ela tem a função de colocar a pessoa em comunicação: traduzindo para o mundo externo aquilo que está dentro dela, o que está em seu mundo interno para outra(s) pessoa(s) com quem se comunica.
- As mensagens são pensadas como contendo um significado em si mesmas (o *significado em si mesmo* está contido na palavra, no gesto, na imagem, etc...).
- Estes pressupostos sustentam uma idéia de:

COMUNICAÇÃO COMO TRANSMISSÃO DE SINAIS

NESTE MODELO UMA BOA COMUNICAÇÃO DEPENDE DE:

- como o emissor emite sua mensagem
- como o receptor ouve a mensagem emitida
- da adequação dessa mensagem (tipo de mensagem) e
- da adequação dos canais de comunicação disponíveis e acessíveis às pessoas que estão se comunicando.

FALHAS NA COMUNICAÇÃO SÃO CHAMADAS DE RUÍDOS:

- eles distorcem as mensagens, dificultando a comunicação entre as pessoas e isto pode gerar mal entendidos, impasses e conflitos

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- eles podem ser gerados pela ineficiência de qualquer dos elementos da comunicação: emissor / receptor / mensagem / canal.

ORIGEM DO CONFLITO NESTE PARADIGMA

- as palavras, gestos, fisionomia, tom de voz ***tem um significado em si mesmos***
- eles ***expressam uma coisa e não outra***
- é o que ***uma das pessoas faz*** (fala, pensa, sente) que gera o mal entendido
- ***ou um*** se expressou mal ***ou o outro*** não foi capaz de entender corretamente
- daí serem tão comuns, num mal entendido as ***desculpas*** ou ***acusações***

"eu não me expressei corretamente", "acho que eu não fui clara",
"não foi isso que eu quis dizer", "você não me entendeu direito"

AÇÕES COMUNICATIVAS LEGITIMADAS	EFEITOS PRODUZIDOS
procurar quem tem razão / quem está certo ou errado	→ culpabilização mútua
procurar quem produz o desentendimento / conflito	→ responsabilização individual
repetir o que já foi dito para "se fazer entender"	→ a conversa volta-se para o passado

DESGASTE DAS RELAÇÕES / RUPTURAS / POLARIZAÇÃO E AGRESSÃO

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

LÓGICA DA SOLUÇÃO DOS MAL ENTENDIDOS

- mal entendidos são resolvidos na LÓGICA DO DEBATE → JOGO DO PERDE X GANHA
- menos atrito depende da distribuição / relação de poder → JOGO SUBMISSÃO / CONCESSÃO
- dificulta uma solução corresponsável → NÃO SE PÕE COMO ALTERNATIVA O DIÁLOGO.

ENTENDEMOS SER ESTE PARAGIGMA DE LINGUAGEM COMO EXPRESSÃO INDIVIDUAL MUITO POUCO ÚTIL PARA DAR SUSTENTAÇÃO TÉORICA À PRÁTICA DA MEDIAÇÃO. E HÁ UM OUTRO PARADIGMA DE LINGUAGEM QUE ACREDITAMOS MAIS ÚTIL, POR SEU PRESSUPOSTO RELACIONAL

2.2.2. SOBRE LINGUAGEM COMO PRODUÇÃO RELACIONAL DE SENTIDOS

CONTRIBUIÇÕES DA PERSEPCTIVA CONSTRUCIONISTA SOCIAL

VIVEMOS IMERSOS EM NOSSAS HISTÓRIAS CONVERSACIONAIS

- participamos de inúmeras conversas diferentes, em contextos diversos,
- com muitas outras pessoas
- os sentidos que damos às nossas palavras → vêm dessa história conversacional
- assim, quando eu falo, ***minhas palavras têm um sentido para mim***
- esse sentido só existe para mim porque já foi compartilhado com outros com quem eu já conversei

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

PRESSUPOSTOS:

as palavras não têm um sentido em si mesmas

- aquilo que falamos, pode ter um sentido diferente para o outro com quem falamos
- aquilo que ouvimos do outro também pode ter para nós um sentido diferente do que tem para ele
- em diferentes histórias conversacionais as palavras têm sentidos diferentes

os sentidos das palavras são construídos nas relações

- então, eu não sou 'dono do sentido' das minhas palavras,
- o outro é um participante ativo do significado daquilo que eu falo
- são as diferenças de sentido produzidos em diferentes histórias conversacionais que criam a possibilidade de desentendimentos.

AÇÕES COMUNICATIVAS LEGITIMADAS → EFEITOS PRODUZIDOS

- eu só vou saber o ***sentido do que eu disse***, pelo que o outro me responder
- sou estimulado a prestar atenção ao que o outro ouve de mim
- entender rápido demais não ajuda a produzir entendimento
- preciso da escuta curiosa para produzir entendimentos
- manter o foco no futuro (e não no que já foi dito)
- convida a continuar a conversa na busca do entendimento
- o outro é parceiro indispensável na construção de entendimentos

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

CONFLITO É ENTENDIDO COMO UMA AÇÃO COMUNICATIVA ENTRE AS PESSOAS, E COMO TAL É UMA CONSTRUÇÃO RELACIONAL

CO-AUTORIA E CO-RESPONSABILIDADE NA PRODUÇÃO DOS (DES) ENTENDIMENTOS

AÇÕES COMUNICATIVAS LEGITIMADAS	EFEITOS PRODUZIDOS
▪ solução pautada pelo desafio	→ pede disposição mudança
▪ abertura para o novo, imprevisível, inédito	→ pede criatividade
▪ solução é uma construção de novas alternativas	→ a conversa volta-se para o futuro

DESENTENDIMENTOS / IMPASSES / CONFLITOS SÃO FONTES DE CRESCIMENTO E APRENDIZAGEM

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

2.2.3. DA LINGUAGEM-REPRESENTAÇÃO À LINGUAGEM-AÇÃO

CONTRIBUIÇÕES DA TEORIA DO POSICIONAMENTO (RON HARRÈ)

FALAR É FAZER

- Na perspectiva do construcionismo social, ao falar *realizamos ações*, assumindo para nós mesmos uma determinada POSIÇÃO e simultaneamente implicamos o outro em uma posição complementar à nossa.
- Essa implicação é tanto para o *outro para quem falamos*, como para o *outro de quem falamos.*
- A posição refere-se aos lugares que assumimos e atribuímos ao(s) outro(s) em nossas conversações, são *ações* que negociamos em nossas interações.
- Vamos a um exemplo – Imagine uma cena em que Pedro e Paulo estão brincando e a mãe está ao lado vendo TV. Pedro fala: '*mamãe, o Paulo está me machucando'*. Qual a posição de Pedro neste enunciado? Ao falar, Pedro ativamente realiza uma ação → *ele se posiciona como vítima do irmão.*
- Com este mesmo *enunciado*, ele posiciona *o irmão* (de quem ele fala) *na posição de algoz.* Simultaneamente, ele posiciona também *a mãe* (para quem ele fala) *na posição de quem deve protegê-lo*.
- Um *mesmo enunciado* pode ser utilizado para realizar *diferentes jogos relacionais*, servindo a diferentes propósitos sociais do falante.
- Vamos então imaginar que, nesta mesma cena descrita acima, Maria - a irmãzinha chegue. Pedro fala: *'Maria, o Paulo está me machucando'*. Qual a posição de Pedro

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

neste enunciado? Podemos imaginar, por exemplo, que ele se posiciona *como um irmão melhor para ela brincar*.

- Ao mesmo tempo, podemos imaginar, por exemplo, que *este mesmo enunciado é um convite* (uma ação) *para Maria brincar com ele*, e *serve ainda para excluir* (outra ação) Paulo da brincadeira.
- Assim, ainda que referido a papéis sociais mais amplos (mãe, irmão, irmã), *o sentido de uma posição* depende de outros fatores, tais como o próprio *contexto discursivo* e as *particularidades do relacionamento* onde as posições são negociadas.

> *A maior contribuição deste conceito de POSIÇÃO é que ele direciona nossa atenção para os processos pelos quais certas tramas de conseqüências, intencionais ou não, são postas em movimento enquanto conversamos, ou seja, ele chama a nossa atenção para*

NOSSOS JOGOS RELACIONAIS

- Desta idéia que *vivemos em jogos relacionais construíndos na nossa linguagem em uso*, ou seja, **nos jogos conversacionais que estamos imersos em nossas relações com outros**, derivam importantes consequências. Vamos destacar duas delas, por serem muito úteis para pensar a Prática da Mediação.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

2.3. IMPLICAÇÕES PARA AS PRÁTICAS CONVERSACIONIAS

2.3.1. CONVERSA COMO COORDENAÇÃO DE AÇÕES

- Uma posição, tanto quanto um enunciado, não carrega em si mesma um significado, ela tem seu *sentido construído nas interações*, no relacionamento com os outros, com quem construímos nossa *história conversacional.*
- Assim, ao falarmos, nós agimos a partir de uma determinada posição, trazendo para a situação presente nossa história particular, que é *a história de alguém envolvido em múltiplos posicionamentos e engajado em diferentes formas de discurso.*
- As posições ganham diferentes sentidos, em cada interação situada, a partir da *linha de história* em que elas são inseridas pelas pessoas, em relação às respectivas históras conversacionais, envolvendo:

  > *tanto a seqüência de coisas já ditas em outros relacionamentos e conversas anteriores entre estas mesmas pessoas, quanto o desenvolvimento da conversa atual entre eles em um dado momento interativo específico.*

- Voltando à cena descrita, vamos imaginar que depois que Pedro fala com a irmãzinha, ela sai correndo e pula no colo da mãe chorando. A mãe pergunta o que aconteceu e ela responde: *'Joãozinho se machucou ontem na escola e saiu sangue'*. Com isto, Maria traz para a conversa uma outra *linha de história*, que faz com que o enunciado de Pedro *(e a posição em que ela foi implicada)* não tenha o mesmo sentido para ambos.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- Então, *linha de história* refere-se ao conjunto de significados que são associados à posição negociada pelas pessoas envolvidas numa conversa. É só através delas que podemos definir o sentido de uma posição em um determinado contexto interativo.
- O que vai acontecer na conversa depende também dos posicionamentos serem ou não aceitos pelo(s) outro(s) interlocutor (es), e é neste sentido que entendemos a ***conversa como ação coordenada.***

2.3.2. CONVERSA COMO IMPREVISIBILIDADE E POSSIBILIDADE DE MUDANÇA

- Ao iniciar uma conversa, uma pessoa adota uma posição (dependendo dos seus interesses particulares e das suas linhas de história), mas isto não necessariamente define o desenvolvimento futuro da conversa em curso.
- As posições que as pessoas vão ocupando em uma conversa não são fixas - elas podem mudar e é esse ***jogo de posicionamentos que constitui as relações que as pessoas estabelecem entre si.*** Nesta perspectiva, os *(des) entendimentos* que produzimos com o(s) outro(s) depende do que fazemos juntos enquanto conversamos.
- Vamos a um exemplo: Imagine uma cena em que Lúcia está lavando o chão, José entra em casa e fala com ela: '*Por favor, passe aquela minha camisa que está no varal, vou precisar dela agora'.*
- Neste enunciado José se posiciona como *quem pode fazer pedido / dar ordem a Lúcia* e este seu enunciado a implica *na posição de quem deve servir a João.*

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- Se Lúcia é a empregada de José, e ela vai passar a roupa, ela aceitou o posicionamento em que ele a implicou neste jogo e eles estão sendo capazes de coordenar suas ações por compartilharem o mesmo entendimento sobre as posições que ocupam.
- Mas, vamos imaginar que Lúcia já trabalha para José há algum tempo e que ela seja uma empregada-diarista e que em sua linha de história '*diarista não passa roupa'*. Ela pode, então, não aceitar o posicionamento em que foi implicada com o enunciado de José e se reposicionar, dizendo: *'Nós não combinamos que eu deveria passar roupa também'*.
- Este enunciado de Lúcia, não só a reposiciona *(como alguém que pode negociar com José o que ela vai ou não fazer)* como desloca José de seu posicionamento inicial na conversa (*como alguém que pode pedir o que quiser*), demandando então que eles negociem, *para esta relação*, novos sentidos para as posições que poderão (ou não) legitimamente assumirem, mesmo que o jogo relacional entre eles continue sendo o jogo do *'um pede, o outro atende'*.
- Agora, vamos voltar à cena inicial e imaginar que Lúcia seja a esposa de José. Podemos também imaginar que as posições presentes na fala de José sejam as mesmas: ele como *quem pode fazer pedido / dar ordem a Lúcia* e ela como *quem deve servir a José.*
- Mas, como dissemos, só o posicionamento inicial de uma pessoa não determina como a conversa seguirá. Imagine que Lúcia fale para José: *Quem você acha que é para me mandar passar sua camisa?* Este reposicionamento de Lúcia implica não só que *ela não aceitou a posição em que foi colocada na fala de José*, mas também que *ela não aceitou a posição em que José se colocou ao falar com ela.*

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- Neste caso, o jogo de posicionamento entre Lúcia e José é que está sendo questionado: as respostas seguintes de ambos irão definindo (ou não) um novo jogo de posições entre eles.
- Para produzirem um novo entendimento, novas posições terão que ser negociadas entre eles. É este *caráter dinâmico e relacional de qualquer conversação* que determina sua *imprevisibilidade* e ao mesmo tempo, dá às conversas o poder de mudar as relações.
- Entendemos que a grande contribuição do conceito de POSIÇÃO é chamar nossa atenção para o seguinte:

> *independentemente de termos ou não a intenção, nós estamos ativamente, e em todos os momentos, (re) construindo nossos jogos relacionais e com isso criando nossas próprias realidades, enquanto conversamos.*

2.3.3. COAUTORIA E CORRESPONSABILIDADE

- Esses pressupostos da linguagem como produção relacional de sentidos e como coordenação da ação entre as pessoas traz profundas implicações para pensarmos ***quem são as pessoas***
- Entendemos que cada pessoa tem a possibilidade de inúmeras versões identitárias construídas em sua história de vida e que são constituídas pelas narrativas que ela própria conta sobre si mesma (para ela e para os outros), e pelas narrativas dos outros sobre ela (contadas para ela e para outros).

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- Os eventos vividos são significados através das narrativas que fazemos sobre eles. Ao narrar eventos fazemos recortes, interligamos com algumas narrativas, e excluímos outras.
- Construímos uma sequência particular dos acontecimentos, que são *'selecionados'* para dar corpo a uma história e dar uma explicação plausível para eles e isso constitui o enredo das histórias.

Uma narrativa é como um fio que tece os eventos formando uma história.

- Todos vivemos muitas histórias simultaneamente. Vivemos, agimos e nos relacionamos em termos das histórias que tecemos para nós e para nossas relações, com a participação ativa das pessoas (presentes ou não) com as quais estamos (e estivemos) em relação, ***em um processo de coautoria***.
- Pensamos, sentimos, percebemos e agimos em termos das histórias dominantes e histórias alternativas sobre nós mesmos e os outros, que vamos construindo na relação com outros.
- As histórias que construímos carregam consigo ambiguidades, incoerências, contradições, incertezas e, justamente por essas suas características, mantem-se abertas à novas possibilidades - o espaço para o novo.
- Contudo, quando as pessoas que são coprotagonistas daquela história não se sentem em posições confortáveis, as ambiguidades, incoerências e contradições, perdem o caráter de abertura, e se tornam espaço para construção (portanto, relacional) de disputas, impasses, desentendimentos e conflitos.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- Estamos sempre em processo de negociação e de ressignificação das histórias que narramos. Algumas delas terão efeito gerador sobre nosso presente e futuro, enquanto outras terão um efeito restritivo na geração de alternativas.
- Como essas histórias compartilhadas produzem efeitos diferentes, elas não são indiferentes. Se as pessoas estão imersas em histórias dominantes de conflito, de incompreensão, de desentendimento, a tendência dessas narrativas continuarem a dar o mesmo tom das conversas futuras tem grande probabilidade.

PENSAMOS QUE A PERSPECTIVA CONSTRUCIONISTA SOCIAL AO NOS PROPICIAR UMA COMPREENSÃO DA COMUNICAÇÃO COMO PRODUÇÃO RELACIONAL DE SENTIDOS E DA LINGUAGEM COMO AÇÃO, NOS OFEREECE

UMA SUSTENTAÇÃO TÉORICA MAIS FÉRTIL PARA A PRÁTICA DA MEDIAÇÃO

- Como veremos, essa perspectiva relacional na construção do como nos construímos como pessoas tem profundas implicações na forma de concebermos uma Prática de Mediação.
- Com ela, entendemos que não só os Mediados serão convidados à coconstrução de novos posicionamentos entre eles, como também Mediador e Mediados constituem lugares a serem coconstruídos em cada caso concreto.
- Podemos mesmo dizer que, ***como Mediadores, nosso grande desafio é coconstruir um***

JOGO RELACIONAL DE MEDIAÇÃO

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

3. CONSTRUÇÃO DA PRÁTICA DE MEDIAÇÃO

Apesar das diversidade de compreensão sobre a Mediação, há um certo consenso entre os diversos autores ao conceituá-la como:

- um método alternativo de resolução de conflitos;
- especialmente indicado para situações em que as pessoas mantenham relações continuadas no tempo;
- consistindo de uma prática confidencial, voluntário, focal e de curta duração;
- no qual um terceiro imparcial, neutro e sem poder de decisão *(Mediador)* facilita a comunicação entre duas ou mais pessoas em situação de conflito *(Mediados);*
- para que consensualmente encontrem soluções mutuamente satisfatórias para suas divergências.

3.1. DIVERSIDADE DE MODELOS TEÓRICOS EM MEDIAÇÃO

- Vários são os Modelos de Mediação desenvolvidos e utilizados nos diferentes serviços ao redor do mundo. Apresentaremos três desses modelos, em suas linhas bem gerais, apenas para dar visibilidade à ampla variação na forma de construir uma Prática de Mediação, a depender dos seus pressupostos.
- Cada um deles: (1) tem como pressuposto uma certa concepção de linguagem, (2) propõe um modo de compreender o conflito e portanto a natureza da relação entre os Mediados, (3) circunscreve diferentes papéis do Mediador nessa Prática de Mediação, (4) tem como foco alcançar diferentes objetivos e (5) consequentemente, diferentes critérios para considerar uma Mediação bem sucedida.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

MODELO DE NEGOCIAÇÃO DE HARVARD (FISHER & URY)

- a comunicação é entendida de como transmissão de sinais, portanto, a linguagem tem um caráter representacional (representa o que as coisas são)
- o que os Mediados trazem é tratado como um *fato* com diferentes versões pelos ângulos em que foram vistos
- a função do Mediador é facilitar a comunicação entre os Mediados de modo que eles possam negociar acordos apesar das diferenças, as quais procura-se minimizar
- não se busca olhar para a história do conflito, já que nesta abordagem a história não é relevante para a busca de alternativas
- o foco não é a relação existente entre as partes e tampouco a transformação dessa relação
- trabalha-se com uma causalidade linear, o mais relevante é a negociação entre as partes, focando o acordo

MODELO TRANSFORMATIVO (BUSH & FOLGER)

- tal como no modelo de Harvard, a linguagem é compreendida como representação - ao falarmos descrevemos o que o mundo é e/ou o que está dentro de nós
- trabalha-se com a causalidade circular do conflito – reciprocidade das partes no conflito, sem preocupação em buscar *'a'* causa / origem do mesmo
- prioriza-se a relação existente entre as partes e busca transformá-la
- foca-se no potencial de mudanças das pessoas, *ao descobrir* suas próprias habilidades, suas responsabilidades, e o reconhecimento desses mesmos atributos no outro

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- tem-se por objetivo modificar a relação entre as partes, o que possibilitará a resolução dos conflitos

MODELO CIRCULAR-NARRATIVO (SARAH COOB)

- tem-se como pressuposto que na Mediação, trabalhamos com narrativas e não com *fatos reais* ou *com interpretações diferentes sobre os acontecimentos*, como nos modelos anteriores
- o objetivo é fomentar uma conversa que crie possibilidades para que surjam novos significados da história e do conflito
- acredita-se que mudar as narrativas sobre o conflito, torna possível a abertura para novas alternativas (antes inviáveis)
- assim, não foca o acordo, mas a mudança dos significados compartilhados

Alguns autores indicam que conforme a característica do conflito, um modelo pode ser mais adequado do que outro. Por exemplo, o Modelo de Negociação da Harvard seria mais adequado no trato de conflitos em contextos impessoais, enquanto o Modelo Transformativo e o Circular-Narrativo seriam mais recomendados para lidar com conflitos em contextos mais pessoais.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

CONTRIBUIÇÕES DA PERSPECTIVA CONSTRUCIONISTA SOCIAL

- Pensar e construir uma Prática de Mediação inspirada pela perspectiva Construcionista Social não implica a proposição de um modelo alternativo a qualquer outro.
- É pensá-la como uma PRÁTICA DISCURSIVA, o que legitima tomar como RECURSOS E FERRAMENTAS CONVERSACIONAIS várias contribuições que consideramos úteis:
  - ✓ do MODELO DE HARVARD - os princípios da negociação: (1) separar pessoa e problema, (2) focar interesses e não posições, (3) criar múltiplas opções e (4) utilizar critérios objetivos.
  - ✓ do MODELO TRANSFORMATIVO - os seus objetivos: (1) fortalecimento de si e (2) revalorização e reconhecimento do outro, para transformar as relações.
  - ✓ do MODELO CIRCULAR NARRATIVO – a ênfase na narrativa como geradora de possibilidades de mudança das pessoas e da relação.
- Como veremos, a diferença reside fundamentalmente no PARADIGMA DE LINGUAGEM que o Mediador utiliza para compreender-se na relação com outras pessoas, e para a compreensão do '*o que as pessoas fazem juntas enquanto conversam'*. E isso tem implicações para a forma de pensar e construir sua Prática de Mediação.
- Ao reconhecer o caráter performativo da linguagem *(falar é construir relações)*, cada modelo de Mediação (inclusive o que proporemos) é visto como uma construção retórica que possibilita às pessoas (sobretudo, aos pares) compartilharem descrições daquilo que nomeiam como Mediação.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

3.2. MEDIAÇÃO COMO UMA PRÁTICA DISCURSIVA

PRESSUPOSTOS

- comunicação como processo relacional e situado de produção de sentidos
- linguagem como ação conjunta com poder de construir realidades relacionais
- conflitos e impasses como coordenação da ação comunicativa das pessoas
- (des) entendimentos como produção relacional, são construídos e dissolvidos na linguagem (no modo como as pessoas conversam entre si) e
- mediação como um jogo relacional

CONCEITUAÇÃO

- Com as contribuições da perspectiva Construcionista Social pensamos a MEDIAÇÃO COMO UMA PRÁTICA DISCURSIVA que se propõe como confidencial, voluntária, de curta duração, focada no presente e visando o futuro, incluindo pelo menos duas pessoas em situação de impasse, desentendimento ou conflito (MEDIADOS) e uma outra (MEDIADOR) que opera na coconstrução de um contexto conversacional que gere confiança e colaboração para possibilitar às pessoas envolvidas mudanças nas suas ações comunicativas. Coerentemente com essa perspectiva a Mediação tem como ***objetivo***:

  a criação e sustentação de um jogo relacional colaborativo entre aquele que se propõe como Mediador e as pessoas que o procuram, para, a partir deste, coconstruir novos posicionamentos entre os Mediados, promovendo entre eles possibilidades de se corresponsabilizarem pelo futuro possível que desejarem.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

MEDIADOR

- Dessa nossa perspectiva conversacional estamos afirmando que a Mediação **NÃO** é um jogo relacional que está garantido *a priori* (por sermos capacitados como Mediadores e porque alguém nos procura como tal).
- Então, falar do Mediador é pensar na nossa constituição como Mediador em cada relação situada e específica, ao mesmo tempo em que pudermos coconstruir com as pessoas que nos procuram um **JOGO RELACIONAL DE MEDIAÇÃO**, que lhes propicie o lugar de Mediados.
- Então, o Mediador assim se faz à medida que opera na coconstrução de um contexto conversacional colaborativo, introduzindo um modo de conversar que contribui para a mudança na maneira como os mediados conversam entre si e com o Mediador, recuperando a possibilidade de diálogo entre eles.
- Nessa coconstrução pensamos os RECURSOS E FERRAMENTAS CONVERSACIONAIS do Mediador como possibilitando introduzir nas conversas uma *'diferença'* nos modos habituais de conversar, que vai propiciando ***a transformação do debate em diálogo entre os mediados.***
- Em referência a *TOM ANDERSEN*, as *diferenças* podem ser pensadas como:
  - adequadamente comum – diferença que não faze diferença
  - inadequadamente incomum – diferença que bloqueia
  - adequadamente incomum – ***diferença que faz diferença***
    - ✓ E é só no contexto presente de cada relação que poderemos, como Mediadores encontrar a "***diferença que faz diferença".***

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

PENSAR MEDIAÇÃO COMO PRÁTICA DISCURSIVA É PENSAR A CONVERSA,
NÃO SÓ EM RELAÇÃO AO SEU CONTEÚDO, MAS EM SUAS DIFERENTES DIMENSÕES:

1. *O QUE* DA CONVERSA →	**CONTEÚDO DA CONVERSA** São introduzidos pelo Mediador e mediados, variando conforme os diferentes focos da Mediação
2. *PARA QUE* / *PARA QUEM* DA CONVERSA →	**OBJETIVOS DA CONVERSA** Em cada foco da Mediação a conversa tem seus objetivos específicos
3. *QUEM* CONVERSA COM QUEM →	**MEDIADOR E MEDIADOS** Alternam nas *posições de fala e escuta* nos diferentes focos da Mediação
4. *COMO* SE CONVERSA →	**RECURSOS E FERRAMENTAS CONVERSACIONAIS:** '*a diferença que faz diferença' na conversa*

ANOTAÇÕES

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

FOCOS DA PRÁTICA DA MEDIAÇÃO

O vocabulário mais comumente usado para se referir à Mediação é nomeá-la como um PROCESSO constituído por S. No nosso entendimento, o uso desse vocabulário facilmente nos convida a pensar em *universais* ("O Processo" da Mediação) e na lógica da *linearidade temporal* (etapas como movimentos que se sucedem no tempo).

Embora compartilhemos que *os sentidos das palavras não estão nelas mesmas*, e que elas ganham sentidos na *linguagem em uso*, nas relações situadas entre as pessoas, optamos por nos referir à MEDIAÇÃO como uma

a. PRÁTICA - para enfatizar o caráter sempre imprevisível e dinâmico de uma conversa,
b. com diferentes FOCOS que orientam o Mediador em suas conversas com os Mediados.

Cada FOCO pode ser pensando como um núcleo do *o que se conversa*, e há sim entre eles uma sequencia desejável, que o Mediador vai utilizando para *criar e manter focos de conversa* em diferentes momentos em sua prática.

O que queremos com este vocabulário é ativamente convidar a um entendimento de que as pessoas que chegam para a Mediação, por não compartilharem uma mesma descrição sobre *como vamos conversar*, entram na conversa a partir de suas próprias referências.

Se o Mediador entender esses FOCOS rigidamente (numa lógica linear / temporal) ele corre o risco de conversar com uma teoria e não com as pessoas que ele estará mediando.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

Descrevemos a PRÁTICA CONVERSACIONAL DA MEDIAÇÃO através de QUATRO FOCOS:

CONSTRUÇÃO DO CONTEXTO CONVERSACIONAL

- contatos iniciais e conversas preparatórias
- construção de entendimentos compartilhados
- adesão à mediação

CONSTRUÇÃO DE NOVAS NARRATIVAS

- dos lugares cristalizados às novas possibilidades
- construção compartilhada de uma agenda

CONSTRUÇÃO DE FUTUROS POSSÍVEIS E DESEJÁVEIS

- construção de decisões compartilhadas
- ancoragem dos entendimentos produzidos

FINALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO

- construção do Termo de Entendimento
- Relato do Desenvolvimento da Mediação

Como orientadores, estes FOCOS nos ajudam a descrever a construção de uma PRÁTICA DE MEDIAÇÃO, apontando em cada um deles:

- o ***'o que'*** da conversa (conteúdo)
- o ***'para que'*** / ***'para quem'*** da conversa (objetivo)
- o ***'quem'*** conversa com quem (interações verbais)
- o ***'como'*** o Mediador conversa

(o ***como*** será descrito nos RECURSOS E FERRAMENTAS CONVERSACIONAIS)

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

1º FOCO: CONSTRUÇÃO DO CONTEXTO CONVERSACIONAL

1.1. CONTATOS INICIAIS E CONVERSAS PREPARATÓRIAS

PARA QUE DA CONVERSA

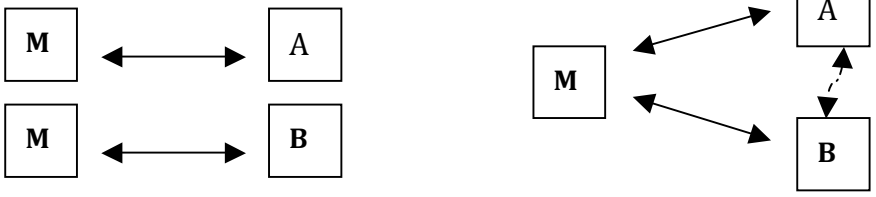
O OBJETIVO CENTRAL É A CONTEXTUALIZAÇÃO DAS CONVERSAS FUTURAS

- esclarecer para que você está sendo procurado
- conhecer qual a demanda de quem procurou
- conhecer o que os mediados já sabem sobre a Mediação
- esclarecer quem serão os Mediados
- preparação das pessoas para o primeiro encontro de Mediação

O QUE DA CONVERSA - Mediador tem participação ativa na proposição dos temas.

- *como a(s) pessoa(s) chegou(aram) até você?*
- *qual o motivo da procura pela Mediação?*
- *o que a(s) pessoas sabe(m) sobre Mediação?*
- *o que a(s) pessoa(m) espera(m) da Mediação?*
- *quem participará da Mediação?*
- *quem fará o contato com a(s) outra(s) pessoa(s) envolvida(s)?*

QUEM CONVERSA COM QUEM - Mediador faz conversas-um-a-um (juntos ou separadamente)



texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

1. 2. CONSTRUÇÃO DE ENTENDIMENTOS COMPARTILHADOS

Construir um CONTEXTO CONVERSACIONAL favorável à Prática da Mediação envolve construir a CONFIANÇA: (a) do Mediador nos Mediados, (b) dos Mediados no Mediador e (c) dos Mediados na Mediação. Essa contrução da CONFIANÇA é a base da Mediação e para desevolvê-la, o Mediador busca ter 3 focos de conversa no(s) primeiro(s) encontro(s):

1º foco: O que vamos fazer juntos nas conversas de Mediação?

2º foco: O que eu preciso do(s) outro(s) para estar nas conversas de Mediação?

3º foco: Eu quero manter conversas nestas condições?

O QUE VAMOS FAZER JUNTOS NAS CONVERSAS DE MEDIAÇÃO?

PARA QUE DA CONVERSA

O OBJETIVO CENTRAL É A CONSTRUÇÃO DE UM ENTENDIMENTO COMPARTILHADO

- organizar a interação entre os Mediados e Mediador
- definir o papel do Mediador como colaborador na promoção do diálogo
- definir o papel dos Mediados como co-construtores do contexto conversacional
- esclarecer em que consiste a Mediação
- esclarecer as regras necessárias para uma conversa em Mediação
- negociar o entendimento dessas informações e regras para que sejam acordadas

O QUE DA CONVERSA

- MEDIADOR TEM PARTICIPAÇÃO ATIVA NA PROPOSIÇÃO DOS TEMAS

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- CONVERSA DE ABERTURA:
  - envolve um estilo pessoal do Mediador e é desejável que ele tenha a flexibilidade necessária para fazê-la, levando em conta o *timing* dos Mediados.
  - qualquer que seja o estilo pessoal e o *timing* da relação, esta conversa de abertura tem a função de construir um entendimento compartilhado sobre *o que Mediador e Mediados estão se propondo a fazer juntos.*
  - quando falamos em entendimento compartilhado, estamos enfantizando que o Mediador se ocupa de conferir com os Mediados os entendimentos que vão sendo produzidos nesta conversa.
  - é necessário que esta conversa de abertura contemple todos aspectos envolvidos na contrução da prática da Mediação, possibilitando a construção deste entendimento compartilhado:

Apresentação:

- apresentar Mediados, se for pertinente, e Mediador(es) incluindo profissão de origem
- definir a forma de tratamento, como cada um quer ser chamado

Incentivo:

- valorizar a escolha como passo para dissolução do conflito
- valorizar que eles terão autonomia para tomar as decisões juntos

Explicação da Mediação:

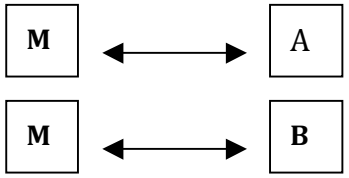
- explicar que a meta final da Mediação é a construção de decisões consensuais para o futuro
- explicar o papel do Mediador e diferenciar de outros profissionais

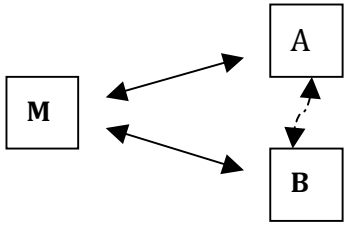
texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- esclarecer a responsabilidade de cada um pelos entendimentos firmados
- falar deste como um espaço de conversa sobre questões e propostas e não sobre pessoas
- garantir que não ficarão temas de interesse de cada um sem serem tratados
- explicar como serão os encontros: tempo e número aproximado
- esclarecer que os contatos com cada um serão balanceados (pessoalmente ou por telefone)
- esclarecer que há possibilidade de Encontros Privados com a concordância de todos, por iniciativa do Mediador ou de qualquer um dos Mediados
- falar sobre o Contrato de Confidencialidade que deverá ser assinado por todos
- esclarecer os procedimentos adotados no Judiciário, em caso de Mediação Judicial
- esclarecer a necessidade destas regras para a eficácia da Mediação

QUEM CONVERSA COM QUEM

MEDIADOR EM CONVERSAS UM A UM (JUNTOS OU SEPARADAMENTE)





texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

O QUE EU PRECISO DO(S) OUTRO(S) PARA ESTAR NESTAS CONVERSAS?

PARA QUE DA CONVERSA

O OBJETIVO CENTRAL É A CONSTRUÇÃO CONJUNTA DE UM ESPAÇO DE CONFORTO PARA TODOS.

- negociação dos pedidos de cada um para essa construção compartilhada, incluindo Mediador e Mediados
- o Mediador conversa de modo a gerar o compromisso de cada um com o conforto de todos

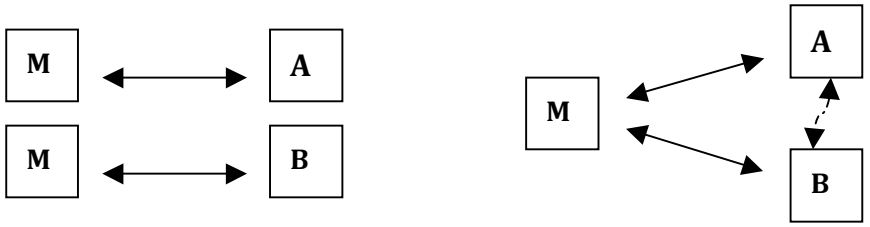
O QUE DA CONVERSA: MEDIADOR TEM PARTICIPAÇÃO ATIVA NA PROPOSIÇÃO DOS TEMAS

Consiste numa negociação ativa de acordos de convivência durante os encontros de Mediação

- esclarecer que, em cada conversa, vamos negociar quem quer (pode / precisa) começar a falar
- *"o que cada um precisa para se sentir confortável?"*
- pedidos do Mediador, após ouvir os Mediados:
  - ✓ pedir o uso de uma fala respeitosa e não interrompção da fala do outro
  - ✓ oferecer o recurso da prancheta (em qualquer situação)
  - ✓ negociar os seus honorários, disponibilidade de horário, periodicidade e duração dos encontros
  - ✓ pedir pontualidade e assiduidade – negociar faltas e reposição de encontros
  - ✓ combinar como vamos proceder quando um dos Mediados faltar sem avisar
- *"como pretendem administrar os custos, compatibilizar horários, o tempo?"*
- *"o que os ajudará a manter o compromisso e a responsabilidade com estes acordos?"*

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

QUEM CONVERSA COM QUEM - MEDIADOR EM CONVERSAS UM A UM (juntos ou separadamente)



1. 3. ADESÃO À MEDIAÇÃO: EU QUERO MANTER CONVERSAS NESTAS CONDIÇÕES?

PARA QUE DA CONVERSA

O OBJETIVO CENTRAL É A CONSTRUÇÃO DA VOLUNTARIEDADE NA ADESÃO À MEDIAÇÃO

- assegurar-se que todos os Mediados estão compartilhando um entendimento sobre o que farão juntos com o Mediador, que estão confiantes nesta forma de conversar sobre suas diferenças e que estão aderindo voluntariamente a ela
- criar condições para uma reflexão acerca da sustentabilidade desta ADESÃO
- em casos, encaminhados compulsoriamente, obter este compromisso explícito dos Mediados é fundamental para o desenvolvimento da Mediação
- apresentar, esclarecer e assinar o CONTRATO DE CONFIDENCIALIDADE

(todos os presentes assinam – *ver exemplo no anexo*)

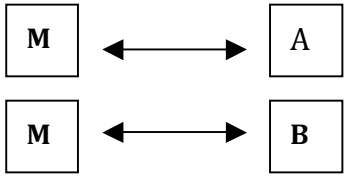
texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

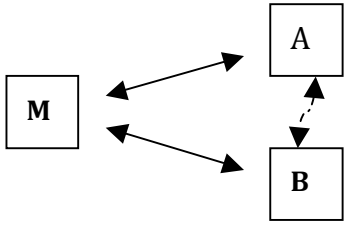
O QUE DA CONVERSA

MEDIADOR TEM PARTICIPAÇÃO ATIVA NA PROPOSIÇÃO DOS TEMAS

- *há disposição, entre todos (incluindo o próprio Mediador) em aderir à Mediação?*
- *todos estão de acordo com os combinados feitos?*
- *todos concordam com os termos do Contrato de Confidencialidade?*
- *o que poderia interromper este nosso contrato?*
- *o que faremos se acharmos que não estamos caminhando?*
- *como avaliaremos se estamos sendo bem sucedidos?*

QUEM CONVERSA COM QUEM - MEDIADOR EM CONVERSAS UM A UM (juntos ou separadamente)





ATENÇÃO AO VOCABULÁRIO UTILIZADO: *"as palavras não são inocentes"*

- ✓ usar encontro (não sessão, consulta, entrevista)
- ✓ usar Mediados (e não partes, paciente, cliente)
- ✓ usar entendimento (e não acordo) para referir o resultado da Mediação

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

2º FOCO: CONSTRUÇÃO DE NOVAS NARRATIVAS

COMO COSTUMAM SER CONTADAS AS HISTÓRIAS NO CONTEXTO ESPECÍFICO DA MEDIAÇÃO?

- as histórias trazidas pelos Mediados geralmente são contadas ***sem separar a pessoa e o problema***, ou seja - o problema *é* ou *está* na outra pessoa envolvida: o que ela quer, pensa ou faz... Como Mediadores podemos fazer intervenções que ajudem o mediado a construir uma outra história na qual o problema é descrito como aquilo que se quer ver resolvido entre eles. Assim, o problema deixa de ser descrito como intrínseco ou equivalente à pessoa de quem se fala.

- Por exemplo:

  *" Ele (marido) é uma sanguessuga ... ele nunca vê o quanto **só** eu cuido das coisas ... ele chega do trabalho, não quer saber o que aconteceu o dia inteiro e já vai reclamando: você não colocou cerveja na geladeira, **de novo**? E fica me acusando de não fazer nada...*

  Veja se estou compreendendo: você está dizendo que cuida das coisas sozinhas e que se sente acusada de não fazer nada, é isto?

  É, isto mesmo.

  Podemos então ter como uma questão a ser resolvida a divisão das tarefas domésticas entre vocês?"

- a ênfase das histórias contadas é comumente colocada em aspectos que desqualificam o outro e isto tem a função de produzir o efeito de ***legitimar apenas a posição de quem conta a história*** (legitimar para ela mesma e para os outros).

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- Na escola de Harvard, ***posição*** é entendida como a reinvindicação que cada Mediado traz para a Mediação (*eu tenho que ter a guarda dos meus filhos, pois sou eu quem cuido* / *eu entendo que o direito à empresa é meu, pois sou o que mais colaborou /eu quero que este exame seja pago pelo plano de saúde*); é aquilo que cada um vê como ***a solução*** para os desentendimentos.[1]

- Por outro lado, ***interesse*** é entendido como aquilo que está por traz da posição/solução - é aquilo que cada um ***quer preservar***.

- Com suas perguntas, o Mediador ajuda os Mediados a identificarem os interesses que estão subjacentes às posições que eles defendem, contribuindo com a construção de um ***interesse comum*** ou ainda com a construção de ***interesses que, mesmo diferentes, não são incompatíveis***, viabilizando a exploração de outras alternativas de solução, para além daquelas que os Mediados trazem no início da Mediação.

- São exemplos de perguntas que ajudam a identificar os interesses e flexibilizar as posições: *o que é importante para você com relação a isso que quer? qual o benefício que esta solução que você propõe trará? quem se beneficia com esta solução?*

- Então, geralmente, as histórias no início da Mediação ***são rígidas e, tal como são contadas, não contêm aberturas*** nem para uma definição clara dos temas e nem para

[1] Como vimos, quando usamos a palavra 'posição' em referência à teoria do posicionamento (Harrè), ela tem um sentido mais amplo que este. Por exemplo: para sustentar a ***posição / solução*** 'eu quero ter a guarda dos meus filhos', a história envolverá muitas ***posições narrativas*** de quem conta a história e que também implicam o outro em posicionamentos recíprocos (mãe-cuidadora / pai-relapso).

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

outras opções além daquelas que cada Mediado vê como sendo a solução para os desentendimentos.

- Daí a importância da co-construção de ***novas histórias*** na Mediação. Novas histórias nada mais são do que as histórias de cada um, contadas de modo que:
  - ✓ as pessoas envolvidas não são desqualificadas por quem conta;
  - ✓ os interesses dos envolvidos são comuns *ou* são diferentes, mas não incompatíveis.

2. 1. DOS LUGARES CRISTALIZADOS ÀS NOVAS POSSIBILIDADES

O QUE DA CONVERSA

- neste foco o conteúdo da conversa é trazido pelos Mediados
- o Mediador tem o papel de garantir que os Mediados possam falar e que eles sejam ouvidos por ele (Mediador) e pelo(s) outro(s) envolvido(s), num clima respeitoso e de não-julgamento
- as narrativas dos Mediados sobre seus desentendimentos, impasses ou conflitos constituem o tema das conversas

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

PARA QUE DA CONVERSA

Neste foco a conversa visa oferecer a cada Mediado a oportunidade de:

- ✓ ***contar a sua história*** e ***ouvir a história do outro*** sobre os desentendimentos, impasses ou conflitos dentro de um novo contexto conversacional e ***a conversa com cada um serve para todos os Mediados.***

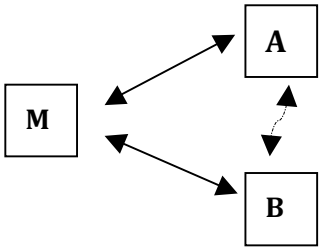
- isto porque este contar e ouvir histórias, neste novo contexto conversacional, serve para criar a possibilidade dessas ***histórias adquirirem novos sentidos*** para todos os envolvidos.
- podemos, então, dizer que a finalidade do ouvir e contar histórias é ***construir novas narrativas*** → novas tanto para quem conta como para quem as ouve.
- no nosso entendimento da linguagem como ação ***são as novas narrativas que geram a possibilidade de novos posicionamentos dos Mediados***.
- trata-se de propiciar aos Mediados que saiam de seus lugares cristalizados (geralmente posicionamentos envolvidos num ***jogo de exigências*****)** para ocuparem lugares que favoreçam um ***jogo de colaboração*** entre eles → na busca de alternativas de (dis) solução do(s) desentendimento(s).
  - ✓ com isto, introduzimos aqui mais um conceito → '***para quem se conversa'***, ou seja, ao pensarmos nos objetivos da conversa, estamos também focalizando a quem se dirige os efeitos que pretendemos ao conversar.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- ✓ ao validar ambas as histórias e os diferentes recortes que cada um traz / faz dos acontecimentos por ele(a) vividos, o Mediador inclui na conversa a ***multiparcialidade*** convidando os Mediados a esta mesma postura.
- ✓ o efeito que esta forma de conversar vai tendo, entre outros, é de:
    - o *para quem fala* → se sentir ouvido, compreendido, considerado e legitimado
    - o *para quem ouve* → tornar-se curioso em relação à história do outro, suas percepções e entendimentos diferentes sobre os acontecimentos vividos por eles.

QUEM CONVERSA COM QUEM

- neste foco considera-se que a construção do contexto conversacional e da adesão à Mediação tenha criado as condições necessárias para os Mediados serem atendidos conjuntamente (mesmo que tenham procurado a mediação sem se falarem).
- assim, o Mediador conversa com um Mediado de cada vez, na presença do outro.



texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- ✓ se as histórias de cada Mediado já são bastante conhecidas por eles, porque conversar sobre cada uma delas na presença do(s) outro(s) envolvido(s)?
- ✓ essa conversa poderia ocorrer separadamente entre o Mediador e cada um dos Mediados, mas ***não*** se trata apenas do Mediador conhecer as histórias que os Mediados trazem para serem mediadas.
- ✓ assim, enquanto o Mediador conversa com um dos Mediados, o outro ouve e toma nota do que gostaria de dizer sobre a 'sua própria versão da história'.
- ✓ geralmente, os Mediados sentem-se impelidos a 'esclarecer, corrigir, mudar a versão do outro' e cabe ao Mediador manter a conversa sem interrupções, lembrando, se necessário, o '*como combinamos que estaríamos nesta conversa*' e o uso da prancheta; e assim, respeitando o espaço / tempo de fala de cada um.

COMO DA CONVERSA → *Recursos e Ferramentas Conversacionais*

- o ***'como o Mediador conversa'*** é que vai criando a possibilidade desta construção de novas narrativas e consequentemente de novos posicionamentos entre os Mediados.
    - os ***recursos e ferramentas conversacionais do Mediador*** vão propiciando aos Mediados a aprendizagem de uma forma de conversar diferente da que, até então, se desenrolava entre eles.

Além do uso dos Recursos e Ferramentas são **DICAS IMPORTANTES:**

- ✓ negociar com os Mediados quem vai falar primeiro, garantindo que todos terão o tempo suficiente para falar (equilibrando o tempo de cada um em cada encontro)

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- ✓ pedir autorização para fazer anotações
- ✓ assegurar para quem fala que ele (a) está sendo ouvido
- ✓ convidar para iniciar: ***"qual é a questão que você quer ter resolvido ao término destes nossos encontros de Mediação?"*** convidando para uma conversa que focaliza o futuro
- ✓ prestar atenção ao '*como*' cada Mediado conta sua história: que posições a pessoa que fala tem na história? em que posições ela implica o outro enquanto conta sua história e na história contada?

Á medida que as novas histórias vão sendo co-construídas, elas possibilitam a: ***construção compartilhada de uma agenda***.

2. 2. CONSTRUÇÃO COMPARTILHADA DE UMA AGENDA

O QUE DA CONVERSA

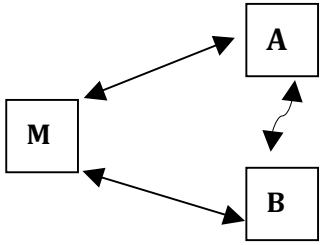
- neste foco o conteúdo da conversa é derivado das novas histórias, construídas a partir das histórias trazidas pelos Mediados
- essas novas histórias precisam conter aspectos que coloquem em destaque ***os interesses compartilhados pelos Mediados***, para a construção da agenda → definição e hierarquização dos temas que serão negociados entre eles
- então, o papel do Mediador como co-construtor das novas histórias é ajudar a recriá-las de modo que os Mediados sejam nelas descritos como pessoas que compartilham

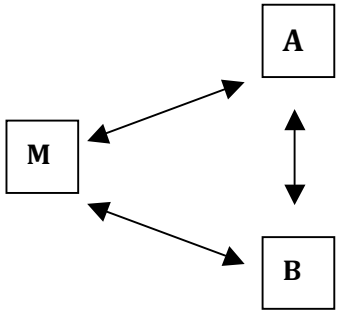
texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

alguns interesses, e que têm possibilidades de negociar suas diferenças de entendimento sobre como resolver as questões que os trouxeram para a Mediação.

QUEM CONVERSA COM QUEM

- neste foco, o Mediador ativamente começa a favorecer a interação verbal direta entre os Mediados, considerando-se que eles estejam em condições de se relacionar a partir das novas posições criadas pelas novas histórias.
- ***assim, o Mediador conversa com ambos os Mediados ao mesmo tempo, incentivando a conversa entre eles, a fim de obter consenso sobre a agenda de negociação.***
- esta conversa serve para os Mediados começarem a experimentar o conversarem entre si a partir das novas posições, favorecendo o foco seguinte da negociação das alternativas.





✓ então, focalizamos também aqui o conceito do '***para quem se conversa'*** que nos remete ao ***'para que se conversa'***.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

PARA QUE SE CONVERSA

- a construção de uma agenda assegura aos Mediados que todos os temas de interesse de cada um terão espaço para serem conversados dentro dos encontros da Mediação.
- isto, além de permitir a organização da conversa, colocando em pauta um tema de cada vez, possibilita aos Mediados a tranqüilidade necessária para se envolverem com a conversa sobre um tema, sem a preocupação de que não estão conversando sobre um outro, que seja de maior importância para ele(a).
- além disso, as primeiras negociações entre os Mediados em torno da construção da agenda, possibilita que ***experimentem este novo modo de conversar entre eles***, com a ajuda do Mediador e,
- ainda possibilita ao Mediador considerar o quanto os Mediados já se aproximaram de um modo de conversar entre eles que favorecerá o início do próximo foco → qual seja, *a exploração e escolha de alternativas* para a dissolução de seus desentendimentos.
- em outras palavras, possibilita ao Mediador e aos Mediados ***se assegurarem de que as novas posições construídas pelas novas histórias já são suficientes para ir adiante na Mediação***.

COMO DA CONVERSA

- neste foco da Mediação espera-se que o *'como o Mediador conversa'* já tenha se constituído como uma diferença que fará diferença no modo como os Mediados conversarão entre si na continuidade das conversas.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- além do uso dos ***Recursos e Ferramentas Conversacionais*** são dicas importantes:
  - ✓ para iniciar a construção da agenda o Mediador poderá fazer um breve relato, enfatizando os interesses compartilhados pelos Mediados e seus recursos para negociação sobre as novas narrativas co-construídas.
  - ✓ o convite pode, então, ser: *"eu gostaria de assegurar a vocês que vamos poder conversar aqui sobre todos os pontos de interesse de cada um, então proponho que a gente construa uma agenda com todos eles e que nós possamos usá-la para organizar nossas conversas daqui para frente. O que acham?"*
  - ✓ aqui novamente o convite do Mediador é para uma conversa focalizada no futuro: ***"então, quais são os pontos que vocês querem incluir em nossa agenda?".***
  - ✓ o Mediador participa ativamente da construção dessa agenda, ***não*** na escolha dos temas, mas contribui na nomeação dos mesmos, de modo que sejam ***objetivos***, ***específicos*** e ***focados nos problemas e não nas pessoas.***
  - ✓ além dessa ***nomeação*** dos temas, ele colabora com os Mediados na ***hierarquização*** / seqüência em que os temas serão conversados.
  - ✓ essa hierarquização pode ser feita por diferentes critérios (importância / urgência / facilidade / etc), por escolha dos próprios Mediados, ajudando-os a construir uma cronologia mais favorável ao entendimento.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

DICAS para a ***redefinição dos temas***:

- as queixas precisam ser redescritas na forma de questões de responsabilidade mútua a serem resolvidas: a queixa *"ele é muito invasivo, chega a qualquer hora para ver as crianças"*, pode ter uma redescrição com o seguinte tema *"o que nós vamos combinar com relação às visitas às crianças?"*
- as queixas precisam ser redescritos de modo objetivo e ter a concordância dos Mediados quanto à sua formulação:

  Ele: *'eu quero ser respeitado como pai nos meus direitos de visitar as crianças'*.

  Ela: *'eu quero que ele respeite a minha privacidade'*.

- Essas exigências que poderiam, por exemplo, ter a redescrição: *'o que vamos fazer para que nos sintamos respeitados com relação à visita das crianças e a privacidade de cada um?'*
- os temas precisam contemplar todos os interesses de ambos os Mediados: *"vocês se sentem contemplados em seus interesses com estas questões que formulamos?*"

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

3º FOCO: CONSTRUÇÃO DE FUTUROS POSSÍVEIS E DESEJÁVEIS

3.1. CONSTRUÇÃO DE DECISÕES COMPARTILHADAS

PARA QUE DA CONVERSA

- as novas narrativas e a redefinição e hierarquização de temas possibilitarão a criação de um clima colaborativo na conversa para a ***exploração e a escolha de alternativas*** para cada um dos temas, visando a *construção de decisões compartilhadas.*

- a exploração de múltiplas alternativas e a escolha daquela(s) que seja(m) satisfatória(s) para todos os envolvidos pede que os Mediados possam conversar de forma objetiva, em que um pode falar e o outro escutar sobre as necessidades de cada um para se coresponsabilizarem pelos entendimentos construídos entre eles.

- é o momento em que se favorece a busca cuidadosa dos interesses comuns para ***a construção de decisões compartilhadas***, que considerem as possibilidades concretas da vida de cada Mediado.

O QUE DA CONVERSA

- o conteúdo da conversa neste foco da Mediação consiste em ***imaginar / criar opções***, inicialmente sem qualquer julgamento sobre as mesmas, para a construção de alternativas às questões postas na agenda.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

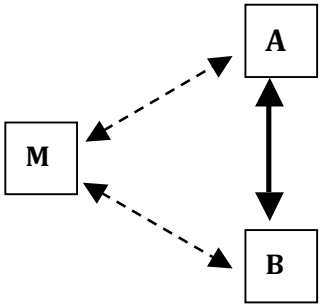
- o Mediador participa ajudando a manter o foco em uma questão de cada vez para que a conversa possa produzir resultados e os Mediados percebam que estão avançando.
- com isto ele estará ativamente trazendo para a conversa o terceiro princípio do Método de Negociação de Harvard que é especialmente útil neste momento, qual seja:
  - ✓ ***explorar múltiplas alternativas antes de decidir como as questões serão resolvidas.***
  - ✓ a alternativa escolhida pelos Mediados como satisfatória precisa ser descrita em ***termos objetivos***: perguntas sobre o *como*, o *quando*, o *onde* ajudam a precisar e dar forma ao que está sendo combinado e ao que compete a cada um.
  - ✓ assim, o Mediador cuida para que o quarto princípio do Modelo de Negociação de Harvard seja atendido, para claramente definir os compromissos de cada um em relação às decisões compartilhadas:
  - ✓ ***definir por meio de critérios objetivos as alternativas escolhidas.***

QUEM CONVERSA COM QUEM

- os Mediados conversam, mais entre si do que com o Mediador, sobre as alternativas construídas entre eles para resolverem suas questões
- o Mediador conversa com os Mediados conjuntamente, propiciando que as alternativas sejam avaliadas entre eles, até a decisão que atenda os Mediados em seus interesses
- os Mediados conversam direta e objetivamente entre si sobre as opções consideradas e as decisões que estão tomando e sobre como colocá-las em prática

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- o Mediador participa apenas quando necessário contribuindo de forma a favorecer que sejam esclarecidas as condições necessárias para se colocar em prática os combinados



COMO DA CONVERSA

- ✓ neste foco da Mediação é desejável que os Mediados tenham recuperado a capacidade de confiar que o que cada um está oferecendo nesta construção é uma contribuição legítima para a contrução do futuro possível para eles e desejável para todos.
- ✓ as conversas entre os Mediados tendem a ocorrer de forma mais fluída e espontânea, ou pelo menos de forma a considerar as implicações de cada um nas decisões, a necessária colaboração de um com o outro, para que os combinados sejam cumpridos.
- ✓ É esta forma de conversar que possibilita a contrução ***das decisões compartilhadas e co-responsáveis***.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

3.2. ANCORAGEM DOS ENTENDIMENTOS PRODUZIDOS

PARA QUE DA CONVERSA

- para construir sustentabilidade às decisões assumidas no presente pelos Mediados, fortalecendo a co-responsabilização pelas escolhas / decisões e verificando com eles as possíveis necessidades para a concretização das decisões.

- o Mediador trabalha buscando construir com eles o que nomeamos como ***ancoragem dos entendimentos produzidos*** *(pensando na força constitutiva da linguagem)* em direção à construção de futuros possíveis e desejáveis.

- podemos propor, neste momento da Mediação, que os Mediados experimentem agir pautados pelas decisões compartilhadas, antes de firmarem o ***Termo de Entendimento.***

O QUE DA CONVERSA

- é o momento da Mediação em que o Mediador contribui para que os Mediados construam as ***condições de realização e de sustentação das ações consequentes às decisões compartilhadas.***

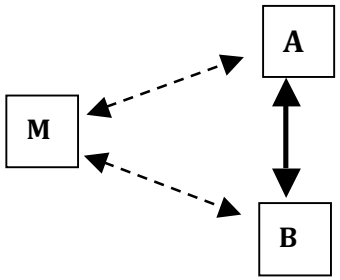
- isto fomenta a responsabilidade com os compromissos assumidos por cada um, e o Mediador ativamente convida os Mediados a combinarem como se manterão futuramente coresponsáveis pelas decisões.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- o Mediador também estimula os Mediados a pensarem na possibilidade da necessidade de virem a fazer novos combinados, levando em conta as imprevisibilidades possíveis de ocorrer no cotidiano de cada um.
- neste foco o Mediador contribui ativamente com intervenções que ajudam a ***desenhar possibilidades futuras*** em relação às decisões que vão sendo construídas, considerando criteriosamente com os Mediados cada possibilidade: *estão levando em conta mudanças possíveis nas suas condições atuais? quais as condições para viabilizar a alternativa em questão?qual o grau de satisfação que cada alternativa proporciona? qual é sua preocupação fundamental ao propor isto?*

QUEM CONVERSA COM QUEM

- neste foco, o com quem se conversa segue o mesmo padrão dos momentos anteriores, com os Mediados se relacionando mais diretamente entre em si e o Mediador contribuindo com aberturas que possibilitem aos Mediados falarem sobre o futuro imprevisível e, com isto, construírem e se compromissarem de forma flexível com os entendimentos produzidos.



texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

COMO DA CONVERSA

1. além de seus recursos e ferramentas, o Mediador trabalha com os recursos desenvolvidos pelos próprios Mediados ao longo da Mediação, focando na colaboração, na apreciação e no empoderamento de cada um para cumprir com os combinados.
2. o Mediador contribui ainda para que a conversa aconteça de forma a ***possibilitar a coresponsabilização e o cumprimento dos combinados construídos***, pedindo a cada um que nomeie o grau de satisfação com as decisões que eles próprios estão assumindo.

4º FOCO: FINALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO

4. 1. CONTRUÇÃO DO TERMO DE ENTENDIMENTO

O Termo de Entendimento resultante da Mediação será construído por todos os envolvidos e tem como objetivo, por um lado, registrar de forma **clara, objetiva e concisa** os **entendimentos** acordados e, por outro, servir de **ancoragem futura** na manutenção dos combinados e novas conversas construtivas que se fizerem necessárias.

Como organizador da conversa, o Mediador utiliza dos recursos e ferramentas da Mediação no oferecimento de uma estrutura, vocabulário, recortes e encadeamentos que pareçam apropriados a cada caso.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

Embora a elaboração do Termo de Entendimento seja uma atividade conjunta entre Mediados e Mediador(es), reflexões e preparo prévio do Mediador para esta construção é fundamental.

Recomenda-se que o Mediador reflita previa e cuidadosamente nas seguintes questões antes deste encontro.

- como fazer uma **descrição positiva** das preocupações que foram trazidas?
- quais foram os **reconhecimentos mútuos** que puderam ser identificados no decorrer das conversas da Mediação e que seriam importantes serem registrados? como podem ser nomeados para que tenham força implicativa no futuro?
- quais foram os **interesses comuns, valores e princípios** identificados no decorrer da Mediação?
- ao redigir os entendimentos, como torná-los **claros, objetivos, concisos?** estão no **vocabulário** usado pelos Mediados? correspondem ao **sentido** que eles deram no decorrer das conversas? os Mediados estão atribuindo o mesmo sentido a cada um destes itens?
- as **responsabilidades** de cada um dos Mediados estão bem definidas?

Tendo em mente que *"as palavras não são inocentes"* e que a **linguagem no Termo de Entendimento não estará unicamente registrando um entendimento passado, mas, sim, construindo possibilidades de ações e entendimentos futuros**, o Mediador deve estar muito atento a:

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- que descrições espero que este Termo de Entendimento faça dos Mediados, das suas questões, dos seus entendimentos? que efeitos estas descrições poderão produzir?

Fazer estas reflexões prévias contribui para que a conversa e elaboração conjunta do Termo de Entendimento seja mais rica.

A versão final do Termo de Entendimento deve satisfazer plenamente a todos os envolvidos.

TEMPO DE REFLEXÃO

É fundamental que o Termo de Entendimento só seja assinado depois que todos os envolvidos estejam plenamente satisfeitos com a sua redação, com os entendimentos e responsabilidades expressas. Assim, havendo possibilidade de redigi-lo em um encontro e dar um tempo para que seja avaliado com calma antes de assiná-lo pode ser bastante útil, sobretudo quando questões afetivas estiverem envolvidas.

SITUAÇÕES ESPECÍFICAS

Cada caso terá suas especificidades que devem ser cuidadosamente levadas em consideração, tanto no decorrer das conversas quanto no momento de elaboração do Termo de Entendimento. Vejamos algumas delas:

PARTICIPAÇÃO DE ADVOGADOS

Se os Mediados estão assistidos e acompanhados por advogados este dado constará do documento e estes serão convidados a assinarem o documento também (assim como devem ter feito com o Termo de Confidencialidade)

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

> *_____ e _____, assistidos por seus respectivos advogados, _____ e _____ participaram voluntariamente da Mediação.*

No caso dos Mediados terem seus respectivos advogados, mas estes não estarem acompanhando a Mediação, é importante que conheçam o conteúdo do Termo de Entendimento antes que seja assinado pelos Mediados. Neste caso, acrescenta-se o parágrafo abaixo no Termo de Entendimento.

> *Os participantes foram incentivados a submeter este Termo de Entendimento a seus respectivos advogados antes de assiná-lo.*

ENCONTRO DE ACOMPANHAMENTO

Marcar um encontro de acompanhamento não é obrigatório, mas pode ser muito útil para possibilitar que os entendimentos sejam testados em situações concretas e readequados quando necessário. Neste caso, é importante que conste do Termo de Entendimento quando será este encontro e que esteja previsto a possibilidade de adendos a partir de então.

QUESTÕES QUE ENVOLVAM TERCEIROS OU CONDICIONAIS

Para os entendimentos que pressuponham ações de terceiros ou condicionais, é necessário que estejam claras as condições de operacionalidade: *quando, como, por quem.* Exemplos:

> *No mesmo dia em que a mercadoria tiver sido entregue pela transportadora, será emitido o boleto de cobrança pelo fornecedor que deve ser pago em 5 dias a contar da entrega.*

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

Na semana em que a escola disponibilizar a agenda anual do cronograma escolar, a mãe comunicará o período de férias para o pai que deverá providenciar as passagens das crianças para a casa da avó materna em até 15 dias após ser informado.

Nestas condições, seria útil que cada Mediado pudesse consultar as pessoas que não fazem parte da Mediação para que elas opinem sobre *quando* e *como* poderão contribuir, sendo também uma forma dos próprios Mediados começarem a experimentar suas novas habilidades de conversar de forma colaborativa em outros contextos.

4. 2. RELATO DA MEDIAÇÃO

RELATO DA MEDIAÇÃO é um documento elaborado *pelo* Mediador *para* os Mediados.

- Tem a função de registrar os desafios enfrentados no decorrer desta prática específica (as dificuldades iniciais no diálogo e os recursos encontrados por cada um e por todos conjuntamente para superá-los) bem como dá visibilidade para recursos, redes, alternativas que não estarão arroladas no Termo de Entendimento, mas que foram levantados no decorrer da Mediação, e que podem ser úteis para situações futuras vividas pelos Mediados.
- Não se trata de um ***relato fiel*** no sentido de registrar na ordem cronológica e lógica os fatos e acontecimentos, mas sim, um ***relato útil*** - uma narrativa que fala dos recursos e possibilidades dos Mediados de modo a ajudá-los a perceberem-se como personagens de histórias de sucesso na dissolução de seus conflitos e na produção de entendimentos.

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

- Os combinados da Mediação são incluídas como ações vividas e assumidas pelos Mediados:

> *"Na medida que foram percebendo que trocar acusações por pedidos gerava mais cooperação, falas como "ela nunca me ajuda a entregar as mercadorias, mesmo que já tenha terminado o trabalho do caixa" foi sendo substituída por "gostaria que ela me ajudasse a entregar as mercadorias conforme termine o trabalho do caixa"*

- Tomar cuidado para usar exemplos que se refiram a todos os Mediados.
- Documentar os recursos que possibilitaram aos Mediados solucionarem seus conflitos é um modo de disponibilizá-los a eles para que, no futuro, se vierem a precisar, possam consultá-lo e se reassegurarem das histórias de sucesso que já vivenciaram.
- É isto que o Relato da Mediação procura oferecer:

> ***uma história alternativa em que as diferenças sejam significadas como positivas e os envolvidos sejam descritos como pessoas capazes de se entender, de negociar, de produzir entendimentos apesar de suas diferenças.***

texto de uso restrito – sob revisão para publicação – favor não divulgar

4. DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES CONVERSACIONAIS PARA PROMOVER DIÁLOGOS

4.1. DISTINÇÕES ENTRE DEBATE E DIÁLOGO

DEBATE

- A pessoa *ouve para* ***refutar.***
- Enquanto o outro fala, a pessoa *pensa para* ***contra-argumentar***.
- A pessoa *fala para* ***defender*** seu ponto de vista (geralmente, *desqualificando* o ponto de vista do outro).
- quando a pessoa faz alguma pergunta não é para saber, ela *pergunta do* ***lugar da certeza***, para desqualificar o outro.

DIÁLOGO

- A pessoa *ouve para* ***compreender*** *o que o outro está falando****.***
- Enquanto o outro fala, a pessoa *usa seu pensamento para* ***checar com o outro a sua compreensão***.
- A pessoa *fala para* ***compartilhar*** seu ponto de vista (*sem desqualificar* o ponto de vista do outro).
- a pessoa *faz perguntas do* ***lugar da curiosidade***, para saber mais sobre a opinião do outro.

EFEITOS

- **debate** gera **competição** entre as pessoas e geralmente aquela que vence torna-se a **única responsável** pelas ações subsequentes e as suas consequências
- **diálogo** gera **cooperação** entre as pessoas e geralmente **novas alternativas** com **senso de autoria e corresponsabilidade**.

Que RECURSOS E FERRAMENTAS CONVERSACIONAIS são úteis ao Mediador, na sua tarefa de coconstruir um contexto colaborativo de conversa, transformando debate em diálogo?

4.2. RECURSOS CONVERSACIONAIS:

POSTURAS QUE O MEDIADOR CULTIVA NA RELAÇÃO COM OS MEDIADOS

POSTURA DE NÃO-SABER: *da hierarquia → ao empoderamento mútuo*

- ✓ Postura de humildade, de não saber sobre o outro mais do que ele mesmo sabe (saindo do lugar de especialista sobre a vida do outro) e de convidar e encorajar todas as vozes para a conversação.

POSTURA DE INCLUSÃO: *da submissão → ao equilíbrio de poder*

- ✓ Postura de não-julgamento e de equalização, possibilitando espaço igual às vozes de cada um dos Mediados e operando no sentido contrário à lógica excludente e dualista (do certo-errado, da vítima-culpado, do perde-ganha) e à da necessidade de unanimidade para coordenar ações.

POSTURA APRECIATIVA: *da desqualificação → ao reconhecimento mútuo*

- ✓ Postura de olhar para o que se tem e não para o que falta, conotando positivamente qualquer aspecto que contribua para a legitimação dos Mediados, valorizando suas narrativas e acreditando em sua palavra e seu potencial.

MULTIPARCIALIDADE: *do fato → à realidade de cada um*

- ✓ Postura de não buscar a realidade factual dos acontecimentos / documentos, atribuindo igual importância à visão que cada um dos Mediados tem como *verdade*, possibilitando a *legitimação* de cada um e de seus interesses.

POSTURA REFLEXIVA: *da verdade → à flexibilidade*

- ✓ Postura de promover uma alternância entre as *conversas internas* e as *conversas externas* do próprio Mediador e dos Mediados, favorecendo que surjam novos sentidos.

4.3. FERRAMENTAS CONVERSACIONAIS

ESCUTA CURIOSA: *do já conhecido → ao inédito*

- ✓ Postura de não entender rápido demais, que problematiza o já conhecido (óbvio, familiar, costumeiro) contribuindo para o aparecimento do inédito (desconhecido, novo, inesperado, imprevisível).

Dicas: enquanto ouve,

- tome cuidado para não completar a fala do outro com o que você já sabe
- espere o outro terminar de falar
- e antes de responder, diga o que você compreendeu e pergunte se você o entendeu
- continue conferindo seu entendimento até que o outro se sinta ouvido
- ***esse é sempre o primeiro passo para promover uma conversa colaborativa***

FALAR EM 1ª PESSOA

Falar de si e não da pessoa com quem você fala, convida o outro a te ouvir com curiosidade e respeito.

Fale buscando incluir sua/seu:

- **PERCEPÇÃO:** o que você **observa** que te faz falar o que você vai falar?
- **SENTIMENTO:** O que você **sente** em relação a isto que você observa (vê, ouve)?
- **MOTIVAÇÃO:** Que **necessidade** sua te faz sentir isso diante do que você observa?
- **INTERESSE:** O que você **espera** desta(s) pessoa(s) para quem você fala? O que você pede com esta sua fala?
- **INTENÇÃO:** Que **efeitos** você espera gerar? Para quem?

Dica: *Se a pessoa que fala com você, não estiver falando a partir dela, ajude-a a se expressar em 1ª pessoa, através de perguntas. Para ela falar o que está falando: o que ela observa? o que ela sente? qual a necessidade dela? o que ela espera de você? que efeitos ela espera produzir? Para quem?*

PERGUNTAS NA CONSTRUÇÃO DE CONTEXTOS COLABORATIVOS DE CONVERSA

PERGUNTAS DE ESCLARECIMENTO: *do genérico → ao focal*

- ✓ Perguntas que convidam a construir focos no relato
  - ajudam o entendimento do vocabulário usado no relato
  - ajudam a informar mais quando ouço o relato como *confuso / desarticulado*
  - ajudam a focar quando ouço o relato contendo *vários temas ao mesmo tempo*
  - ajudam a fazer contextualizar quando ouço o relato como *fragmentado*

PERGUNTAS IMPLICATIVAS: *do falar do outro → para o falar de si*

- ✓ Perguntas que propõem uma mudança de foco no relato quando a narrativa descreve o outro como 'causa' do problema, favorecendo: a exploração dos efeitos que produz no outro as ações descritas na narrativa, e a percepção da co-autoria nos eventos narrados.

PERGUNTAS REFLEXIVAS: *das certezas → à reflexão*

- ✓ Perguntas que geram questionamentos, relativização e flexibilização em aspectos que, no relato, apareceram como certezas e que não contribuem com a produção de entendimentos.
- ✓ Também ajudam a fazer pausas, quando ouço o relato como *apressado.*

PERGUNTAS AMPLIADORAS: *das diferenças → aos interesses compartilhados*

- ✓ Perguntas que convidam a ampliar o relato atual de cada um possibilitando aberturas a outras descrições do 'problema', de modo a aproximar as diferenças e a ajudar na construção de narrativas que favoreçam o entendimento mútuo.

PERGUNTAS APRECIATIVAS: *da depreciação → à qualifação*

- ✓ Perguntas de valoração positiva, com pressuposições capacitadoras, que favorecem a percepção de recursos não enfatizados no relato e que apontam para o potencial não explorado.

ENUNCIADOS AFIRMATIVOS

TAMBÉM SÃO IMPORTANTES FERRAMENTAS NA CONVERSAÇÃO.

REITERAÇÃO: *da solidão → à parceria*

- fala do Mediador que possibilita ao mediado dar continuidade ao seu relato:
- ✓ oferecendo evidência de que ele está sendo escutado e respeitado e
- ✓ ajudando a criar um clima de acolhimento e confiança

REDESCRIÇÃO: *do relato atual → à recontextualização*

- ✓ fala do Mediador que convida os mediados a considerarem algumas possibilidades de DESCRIÇÕES ALTERNATIVAS sobre os eventos que estão sendo narrados e assim, propiciando a construção de novos sentidos sobre os mesmos.
- ✓ nem tudo que o Mediado relata é útil ser redescrito: pode-se usar como critérios os efeitos que favoreçam novos posicionamentos qualificadores e mais úteis para a negociação dos temas e alternativas.
- ✓ descrições alternativas servem para FLEXIBILIZAR OS RELATOS → não se trata de substituir o jeito que o Mediado olha para uma situação por um *jeito melhor de olhar* do Mediador.
- ✓ não se trata de dar uma versão mais verdadeira sobre os acontecimentos, nem oferecer *interpretações* sobre os acontecimentos.
- ✓ em suas redescrições, o Mediador precisa ***oferecer diferenças que fazem diferença***,

lembrando que:

- *diferenças adequadamente comuns* não convidam a descrições alternativas
- *diferenças inadequadamente incomuns* serão recusadas pelos Mediados
- *diferenças adequadamente incomuns* têm potencial de produzir mudanças

✓ ao oferecer qualquer redescrição, o Mediador precisa ficar atento ao como os Mediados as estão recebendo e

✓ sempre conferir com eles, o entendimento que estão tendo sobre a redescrição oferecida.

ALGUMAS FORMAS ÚTEIS DE OUVIR / PERGUNTAR E REDESCREVER

SEPARAR A PESSOA DO PROBLEMA

- quando a queixa / reclamação que o Mediado traz envolve falar da outra pessoa, ouça atentamente e procure distinguir: sobre **o que** ele fala? de **quem** ele fala?
- faça a escuta curiosa e uma reiteração, devolvendo para ele o que você compreendeu sobre *o que* ele falou, sem mencionar o *de quem* ele falou.

Dica: *esta separação é fundamental para o outro perceber que você é sensível ao problema que ele te apresenta, mas que você não vai lidar com isso tomando partido (tomar partido é uma ótima forma de conversar para produzir competição e não cooperação).*

FOCAR INTERESSES E NÃO POSIÇÕES[1]

- **POSIÇÃO:** aquilo que numa conversa é apresentado /defendido como **a** solução (quando há diferentes opiniões) em uma situação de impasse ou desentendimento.
- **INTERESSE:** aquilo que sustenta o que é defendido como solução: necessidades, interesses da pessoa / grupo – aquilo que ela prevê como benefício da solução defendida.
- Exemplos de perguntas que ajudam a focar interesses e flexibilizar as posições: *o que é importante para você em relação a isto que você quer? qual o benefício que esta solução trará? quem mais se beneficia com esta solução?*

Dica: focar interesses e não as posições, ajuda a explicitar os interesses comuns ou não contraditórios e favorece a busca de soluções alternativas.

TRANSFORMAR QUEIXA EM PEDIDO

- Quando o Mediado trouxer uma queixa, primeiro faça uma ***escuta curiosa*** e mostre que você o(a) compreendeu.
- Mostre que você pode legitimar sua posição (que não é, necessariamente, concordar) e, se possível, ***qualifique positivamente*** essa pessoa (por algo dela que você realmente valoriza – postura apreciativa)
- Em seguida, pergunte *"como você gostaria de ver isso resolvido?" "como você poderia contribuir com esta solução?"*

[1] Relembrando: aqui o termo 'posição' está referido como utilizado pelo Modelo de Harvard. Quando usamos a palavra 'posição' em referência à teoria do posicionamento (Harrè), ela tem um sentido mais amplo que este. Por exemplo: para sustentar a ***posição / solução*** (Harvard) *'eu quero ter a guarda dos meus filhos'*, a história envolverá muitas ***posições narrativas*** (Harrè) de quem conta a história e que também implicam o outro em posicionamentos recíprocos.

4.4. FERRAMENTAS ADICIONAIS

COMEDIAÇÃO

- A comediação é quando dois Mediadores trabalham **cooperativamente** no atendimento de um caso. O fundamento básico para a comediação é trazer para o contexto conversacional da Prática de Mediação a legitimação da **polivocalidade** no entendimento e busca de alternativas para as questões que os Mediados trazem.
- Quando duas pessoas buscam a Mediação é porque já esgotaram seus recursos próprios para produzir conversas cooperativas, que permitam desenrolares criativos e satisfatórios para os problemas que desejam ver resolvidos.
- Assim, chegam para a Mediação com aquilo que chamamos de "conversas estagnadas", ou seja, conversas que não avançam, as pessoas não se sentem escutadas, chegam a acreditar que "não adianta mais conversar porque não vai resolver", a única coisa que, neste momento, parece viável é "convencer o outro" que seu entendimento é o melhor (quando não, o único) modo de sairem do impasse no qual se encontram.
- Visando contribuir com a criação e manutenção de um ***contexto colaborativo de conversa***, o trabalho em comediação torna-se também bastante útil à medida que oferece aos Mediados a possibilidade de vê-los conversando entre si de modo cooperativo.

- Para tanto, os comediadores cuidam de fazer uma conversa ***transparente*** *e* ***contextualizada****,* oferecendo aos Mediados um *modo de conversar* no qual ***quem fala ajuda o outro a compreender*** de onde suas ideias e impressões surgiram. Os Mediadores podem inclusive trazer suas diferenças de entendimento sobre a conversa.
- Algumas escolas sugerem que a comediação seja feita com base no critério da multidisciplinaridade ou na diferença de gênero. Para nós, dois Mediadores, qualquer que seja o critério que os diferencie, trazem para o contexto da Mediação a ampliação das possibilidades da polivocalidade no trabalho em comediação.
- A forma como os comediadores vão atuar deve ser combinado por cada dupla, levando em conta suas características, experiências prévias, habilidades, interesses. Podem fazer combinados prévios de **complementaridade, revezamento** ou outra forma que atenda às necessidades da dupla.
- É fundamental que haja confiaça e uma relação de profundo respeito entre os Mediadores para o trabalho em comediação.

ENCONTROS PRIVADOS (*Caucus*)

- Em princípio, nenhuma conversa privada, durante a Mediação, deve ocorrer sem o conhecimento e aprovação de todos os Mediados. No entanto, uma vez consensuado entre todos, faz parte da Prática de Mediação, os encontros privados, seja a pedido do Mediador ou de qualquer um dos Mediados.

- São encontros entre o(s) Mediador(es) e um dos Mediados, sem que o(s) outro(s) tenha(m) acesso ao conteúdo da conversa. Ele é uma ferramenta útil quando o Mediador acredita que há informações confidenciais que não podem ser expostas nos encontros conjuntos, mas que de alguma forma ele imagina que estejam criando obstáculos para uma conversa colaborativa e precisa checar esta sua percepção.
- Quando solicitado por qualquer dos Mediados, o Mediador cria uma possibilidade de acordar esse encontro privado, sempre cuidando de atender a demanda de todos os outros, se assim o desejarem.
- Tudo o que é conversado nesses encontros privados é mantido em sigilo pelo Mediador, na relação com os outros Mediados, a menos que o Mediado peça ajuda do Mediador para partilhar esta informação.
- Os encontros privados podem acontecer em um mesmo encontro de Mediação, com divisão igual do tempo entre os Mediados, ou em dias diferentes.

FERRAMENTAS DERIVADAS DA POSTURA REFLEXIVA

- Várias são as ferramentas que derivam da Postura Reflexiva. Todas exploram a potencialidade que a alternância entre a posição de escuta (intensificação da conversa interna) e a posição de fala (intensificação da conversa externa) permite e os efeitos que gera na conversa.

EQUIPE REFLEXIVA

- Esta é uma ferramenta que requer um combinado prévio com os Mediados, já que envolve uma estrutura de conversa diferente da usual. Uma equipe (2 a 3 pessoas) fica na sala de atendimento, em uma posição de escuta, mantendo-se afastada da conversa. O ideal que é essa equipe se posicione fisicamente de modo a não favorecer comunicação (verbal ou não) com os que estão na conversa. Enquanto ouve silenciosamente essa equipe observa e reflete sobre a conversa em curso.
- Quando a equipe de campo (Mediador(es) que está fazendo a conversa com os Mediados) sentem necessidade de um olhar externo (quer seja para ampliar, focar ou destacar), propõe a interrupção da conversa com os Mediados para que todos possam ouvir as reflexões da equipe reflexiva.
- A equipe reflexiva então, posiciona-se em círculo e conversa entre si sobre as reflexões que fizeram enquanto escutavam: apresentando seus próprios entendimentos sobre as questões que ouviram, sem buscar concordância entre si; objetivando propiciar aos Mediados e Mediadores uma posição de escuta.
- Frente a uma conversa presa na rigidez, a equipe reflexiva pode ser uma ferramenta bastante importante ao oferecer uma ampliação e flexibilização do que ouviram, popiciando aberturas para narrativas alternativas às versões que os Mediados trazem.
- O objetivo é uma intervenção reflexiva através de perguntas e oferecimento de percepções, curiosidades e pensamentos. Possibilita que os Mediados entrem em contato com maneiras diferentes de ver o mundo, seus problemas e impasses. Oferece às pessoas que convrsam os benefícios da multivocalidade e a possibilidade de

lidarem com o '*tanto.... quanto*', saindo da lógica rigida do '*ou...ou'*.

Dicas:

- *não é tarefa dos membros da equipe reflexiva: fazer interpretações, resolver o problema, ensinar, aconselhar ou dirigir.*
- *ao se pronunciar a Equipe Reflexiva deve estar atenta para: fazer comentários colaborativos e construtivos.*
- *cuidar para 'não colocar palavras na boca' dos Mediados.*

ENTREVISTA A UM DOS MEDIADOS ENQUANTO O(S) OUTRO(S) ESCUTA(M) EM SILÊNCIO

- Essa é uma ferramenta - *especialmente útil em momentos que os Mediados mostarem muita dificuldade de se expressarem e/ou se ouvirem,* para ajudá-los a incluir em seus relatos elementos que poderão ser importantes para gerar uma compreensão ampliada sobre suas histórias.
- Para isto, o Mediador combina explicitamente com os Mediados que ele ficará no lugar de entrevistador de um deles, enquanto os demais permanecerão na posição de escuta.
- O Mediador ocupa, com isso, um lugar privilegiado na medida em que ativamente dirige a narrativa do outro. Quem sabe o que tem a dizer é o Mediado, mas quem convida a dizer é o Mediador.
- Geralmente as narrativas feitas sem contexto, ou subtendendo que o outro sabe do que estamos falando, é uma fonte de desentendimentos. Ao assumr ativamente o lugar de entrevistador o Mediador ajuda a produzir essa contextualização (ver dica da ferramenta: *falar em primeira pessoa)*

- Alternam-se as posições de quem está sendo entrevistado e de quem está na escuta. Quando todos os Mediados já foram entrevistados, cada um volta para as anotações que fizeram enquanto ouviram, refletem sobre elas, levando em conta:

  do que ouvi, o que faz diferença para mim? o que pode ser útil para nossas conversas futuras, se compartilhado? como posso dizer isto de uma forma que ajude o outro a me escutar?

- As conversas seguem incluindo as reflexões que os Mediados trouxerem.

MOMENTOS DE REFLEXÃO INDIVIDUAL SILENCIOSA

- São momentos no decorrer dos encontros de Mediação em que o(s) Mediador(es) propõe(m) que a conversa externa fique suspensa por um tempo, enquanto cada Mediado se engaja em conversas internas a partir de uma questão específica proposta por ele.
- Pede-se que cada um reflita sobre a questão em silencio e tome nota das conclusões que chegou (a pausa em silêncio é fundamental). Tendo os Mediados feito suas reflexões e anotações, pedimos que olhem cada qual para suas próprias notas e pensem sobre o que escreveram considerando:

  *"o que eu acho que **pode ser útil para nossa conversa** eu falar? para que possa ser útil, como eu gostaria que o outro entendesse isto? como penso que nossa conversa seguiria a partir daí? teria algum entendimento que poderia não contribuir para a conversa? como posso evitá-lo? para que o outro entenda da forma como eu gostaria e que me parece útil, como eu posso falar? que cuidados preciso ter?"*

- Ao fazer esta reflexão, pedimos que os Mediados tomem um tempo para selecionar *o que* pretendem dizer e o *como* querem dizer.
- Só então a conversa é aberta novamente de modo que cada um possa expor o que considera que pode ser útil. É importante frisar que a conversa que se segue não é no intuito de buscar uma concordância, mas no sentido de possibilitar que os Mediados ouçam (o outro e a si mesmos) com respeito, o que ajuda a promover a colaboração.
- Esta ferramenta possibilita o desenvolvimento da atenção e a responsabilidade dos Mediados sobre os efeitos que eles produzem, um no outro, com *o que* e com o *como* falam. Possibilita, ainda, o agenciamento de cada um na autoria das conversas que constroem e dos futuros que decorrem delas.

CONFERIR O CAMINHO ENQUANTO CAMINHAMOS

- O olhar atento e constante ao que estamos fazendo juntos, Mediador(es) e Mediados, e que jogo relacional estamos jogando, atento aos posicionamentos, é fundamental para uma Prática de Mediação geradora de novas possibilidades.
- Conferir e avaliar juntos o que estamos produzindo é uma ferramenta extremamente útil para fortalecer a corresponsabilidade e a colaboração, e torna-se especialmente eficaz nos momentos em que, como Mediador(es) ficamos com a impressão de que nossas ações não estão coordenadas com as dos Mediados.
- Assim, o(s) Mediador(es) deve(m) estar sempre atentos à conversa e se tiver(em) a sensação de que algo não está bem, esta pode ser uma ferramenta para, com os Mediados, (re)construirem o rumo que pretendem seguir.

A POTENCIALIZAÇÃO DA REDE DE RELAÇÕES DOS MEDIADOS

- Na perspectiva Construcionista Social, um *conflito*, bem como sua *dissolução*, não **existe como realidade independente**, ele **é linguísticamente construído e sustentado pelas pessoas em suas relações**. Assim considerado, o conflito vivido pelos Mediados está imerso nas redes de relações das quais participam.
- Como buscamos produzir com os Mediados outras narrativas de si mesmos e de seus conflitos e, com eles, contruir alternativas, entendemos que é ***útil para a sustenção das mudanças***, que estas possam ser compartilhadas e significadas por suas respectivas redes de relações.
- Consideramos necessário planejar conjuntamente com os Mediados, como cada um poderá incluir suas respectivas redes de relações para ajudá-los na validação dos novos sentidos e na legitimação das mudanças geradas, problematizando com eles:

> *"Quem da sua rede poderá apoiá-los nas alternativas que encontraram? Alguém teria dificuldade de ver estas alternativas levantadas como boas alternativas? O que ajudaria esta pessoa a compreender como foi que você chegou a entender que esta seria uma boa solução? No futuro, se sentir que está tendo dificuldade de cumprir com o que se propôs, quem poderia te ajudar a se reconectar com suas escolhas?Quem poderia ajudá-los a construírem novos entendimentos, se assim for necessário ou desejável?"*

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

1º EIXO TEMÁTICO

DEMO, Pedro. ***Aprendendo a aprender com o professor: análise de experiências recentes.*** Curitiba: Base, 1998.

GROENINGA, Giselle Câmara; PEREIRA, Rodrigo da Cunha. ***Direito de família e psicanálise: rumo a uma nova epistemologia.*** Rio de Janeiro: Imago, 2003.

MUSZKAT, Malvina Ester. ***Guia prático de mediação de conflitos.*** 2 ed. São Paulo: Summus, 2008.

MUSZKAT, Malvina Ester (org.). ***Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência.*** São Paulo: Summus, 2003.

OLIVEIRA, Maria Coleta (et al.). ***Mediação familiar transdisciplinar: uma metodologia de trabalho em situações de conflito de gênero.*** São Paulo: Summus, 2008.

RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. ***A prática da mediação e o acesso à justiça.*** Belo Horizonte: Del Rey, 2006.

SALES, Lília Maia de Morais (org.). ***Justiça e mediação de conflitos.*** Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

_____. ***Mediação de conflitos: família, escola e comunidade.*** São José: Conceito Editorial, 2007.

SALES, Lília Maia de Moraes. ***Mediação de conflitos: família, escola e comunidade.*** Florianópolis: Conceito Editorial, 2007.

MEDIAÇÃO, NEGOCIAÇÃO E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

Azevedo, A. G.; Barbosa, I. M. (orgs). 2007. ***Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação***. Brasília: Editora Grupos de Pesquisa.

Bush, R.A.B.; Folger, J.P. 1996. ***La Promesa de Mediación: cómo afrontar el conflicto através del fortalecimeno próprio y el reconocimiento de los otros***. Buenos Aires: Granica.

Cezar-Ferreira, V.A.M. 2007 (2ª ed.). ***Família, Separação e Mediação: uma visão psicojurídica.*** São Paulo: Método Editora.

Diez, F.; Tapia, G. 2010. **Herramientas para trabajar em mediación**. Buenos Aieres: Paidós.

Ertel, D; Gordon, M. 2009. **Negociação: desenvolvendo novas habilidades e abordagens para a obtenção de resultados práticos e duradouros**. São Paulo: M.Books do Brasil Editora Ltda.

Fiorelli, J. O.; Fiorelli, M.R; Malhadas Junior, M.J. 2008. ***Mediação e Solução de Conflitos: teoria e prática***. São Paulo: Atlas

Fisher, R.; Shapiro, D. 2009 ***Além da Razão: a força da emoção na solução de conflitos***. Rio de Janeiro: Imago.

Fisher, R.; Ury, W.; Patton, B. 2005. ***Como Chegar ao Sim: negociação de acordos sem concessões***. Rio de Janeiro: Imago.

Júnior, W.B. 2001. ***Agressões Silenciosas: o contágio pela comunicação.*** São Paulo: República Literária.

Lima, F.M.D.ª; Fagundes, R.M.V. e Pinto, V.M.V.L. (org.). 2007. ***Manual de Mediação: teoria e prática.*** Belo Horizonte: Del Rey.

Martinelli, D. 1997. ***Negociação: como transformar confronto em cooperação***. São Paulo: Atlas.

Martinelli, D. 1998. ***Negociação e solução de conflito: do impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo***. São Paulo: Atlas.

Martinelli, D. P. 2002. ***Negociação Empresarial: enfoque sistêmico e visão estratégica***. Barueri, SP: Manole.

Muszkat, M. E. (org). 2003. ***Mediação de Conflitos: pacificando e prevenindo a violência***. São Paulo: Editorial Summus. Disponível em http://books.google.com.br/books

Muszkat, M. E. ***Guia Prático de Mediação de Conflitos***. São Paulo: Summus.

Rodrigues Jr., W.E. 2007. ***A Prática da Mediação e o Acesso à Justiça.*** Belo Horizonte: Del Rey.

Rosenberg, M. 2006. ***Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais***. São Paulo: Agora.

Sales, L. M. M. 2003. ***Justiça e Mediação de Conflitos***. Belo Horizonte: Del Rey.

Sampaio, L. R. C.; Braga-Neto, A. 2007. **O que é Mediação de Conflitos**. São Paulo: Brasiliense.

Schnitman, D. F.; Littlejohn, S. (orgs.). 1999. ***Novos Paradigmas em Mediação***. Porto Alegre: Artes Médicas.

Six, J.F. 2001. ***Dinâmica da Mediação.*** (Tradução: Barbosa, Á.A.; Nazareth, E.R. e Groeninga, G.) Belo Horizonte: Del Rey.

TEMAS DIVERSOS QUE CONTRIBUEM COM A PRÁTICA DA MEDIAÇÃO

Andersen, T. 2002. ***Processos Reflexivos***. Rio de Janeiro: Noos e ITF.

Anderson, H. 2009. ***Conversação, Linguagem e Possibilidades: um enfoque pós-moderno da terapia***. São Paulo: Roca.

Cooperrider, D. L.; Whitney, D. 2006. ***Investigação Apreciativa: uma abordagem positiva para a gestão de mudanças***. Rio de Janeiro: Qualitymark.

Gergen, K. N.; Gergen, M. 2010. ***Construcionismo Social: um convite ao diálogo.*** Rio de Janeiro: Instituto Noos.

Guanaes, C. 2006. ***A Construção da Mudança em Terapia de Grupo: um enfoque construcionista social.*** São Paulo: Vetor.

McNamee, S.; Gergen, K. et al. 1998. ***A Terapia como Construção Social***. Porto Alegre: Artes Médicas.

Schnitman, Dora Fried (org.). 1996. ***Novos Paradigmas, Cultura e Subjetividade.*** Porto Alegre: Artes Médicas.

Whitney, D. ; Cooperrider, D.; Stavros, J.2009 ***Manual de Investigação Apreciativa: para lideres da mudança.*** São Paulo: Qualitymark.

Rasera. E. e Japur, M. 2007. ***Grupo como Construção Social: aproximações entre construcionismo social e terapia de grupo.*** São Paulo: Vetor.

Revista: ***Nova Perspectiva Sistêmica***, quadrimestral, publicação do Instituto Familiae, Instituto NOOS e Multiversa. Site: ***www.revistanps.com***

FONAME - FORUM NACIONAL DE MEDIAÇÃO
Código de Ética para Mediadores
Referências de Boas Práticas para Mediadores

Preâmbulo

O presente Código fundamenta-se nos princípios da mediação como método pacífico e cooperativo de resolução de conflitos que deverão ser acatados por mediadores independentes e institucionais, quando estiverem desenvolvendo a atividade em qualquer âmbito, seja extrajudicial ou judicial, em uma câmara ou fora dela, mesmo em seu próprio escritório ou fora dele, em local de preferência neutro para as mediandos.

Por ser método autocompositivo por excelência, a mediação é uma atividade de meio e não de resultado. O mediador envidará todos os esforços para facilitar a restauração do diálogo, a preservação das relações sociais e a construção de solução, não tendo, contudo, a obrigação de obter esses resultados.

Mais do que isso, o mediador deverá comportar-se, na sua vida pessoal e social, em coerência com os valores da mediação, em especial o respeito às pessoas e seus contextos. Deverá cuidar, ainda, de somente estar inserido em instituições que respeitem as regras e princípios deste Código.

Este código apresenta as regras mínimas de conduta do mediador, para que a mediação seja realizada com excelência. As regras de conduta, ora apresentadas, são destinadas a todos os mediadores, sem exceção, incluindo-se: (i) aqueles em processo de capacitação, sendo extensíveis àqueles que funcionarem como observadores; (ii) os que estiverem desenvolvendo a atividade em co-mediação, entendida como o processo instaurado quando a coordenação é desenvolvida por mais de um mediador.

I - Princípios da Mediação de Conflitos

I.1. Autonomia da vontade
A mediação tem por pressuposto a autonomia da vontade, principal propulsor da atividade. Significa garantir: (i) a voluntariedade: poder que as pessoas têm de optar por participar do processo ao conhecer essa possibilidade, podendo interrompê-lo a qualquer tempo; e (ii) a autodeterminação: poder que as pessoas têm de gerir seu próprio conflito, bem como de tomar suas próprias decisões, durante ou ao final do processo.

I.2. Imparcialidade
A mediação deverá ser conduzida com imparcialidade. Isso significa que o mediador deverá buscar compreender a realidade dos mediandos, sem permitir que preconceitos, valores pessoais, preferências ou favoritismo interferiram na sua condução.

I.3. Igualdade
A mediação deverá propiciar tratamento isonômico às pessoas que dela participam, oferecendo igual oportunidade para cada mediando.

I.4. Independência
A mediação deverá assegurar a independência de todos os que dela participam. Isto significa: (I) evitar qualquer imposição alheia ao processo, de quem quer que seja; (II) vedar a sua realização, quando se verificar a existência de qualquer vínculo anterior dos mediandos com o mediador, salvo se os primeiros resolverem, expressamente, de outra forma.

I.5. Competência
A mediação deverá ser realizada por mediador que tenha plena convicção de suas qualificações para conduzir o processo. Isto pressupõe: (I)

capacitação, experiência em mediação, reciclagem periódica obrigatória para formação continuada, e (II) entendimento e respeito às diferenças culturais, crenças e valores.

I.6. Confidencialidade
A mediação deverá ser confidencial sobre todas as informações, fatos, relatos, situações, propostas e documentos trazidos, oferecidos ou produzidos durante toda a sua realização, vedado qualquer uso para proveito pessoal ou de terceiros alheios ao processo, salvo os limites estabelecidos pelo contexto em que a prática da mediação se dá e/ou previsão em contrário estabelecida entre os mediandos e o mediador ambos expressos no Termo de Compromisso de Mediação.

I.7. Diligência
A mediação deverá ser pautada pelo cuidado e prudência do mediador para a observância de todos os seus princípios, assegurando, assim, a qualidade e credibilidade do processo, assim como a excelência dos serviços prestados.

I.8. Transparência
A mediação deverá ser conduzida com idoneidade e transparência, garantida a transmissão, pelo mediador, de informações sobre o processo, seus alcances e limites, de maneira clara e objetiva.

I.9. Respeito
A mediação deverá ser desenvolvida com respeito, por parte do mediador. Isto significa que deverá agir, essencialmente, com sensibilidade, solidariedade, cooperação, bom senso e humildade para com os mediandos, levando-se em consideração que são estes os protagonistas do processo.

I.10. Informalidade
A mediação deverá primar pela informalidade, entendendo-se, como tal, a flexibilidade no desenvolvimento de seu processo, levando-se em consideração a complexidade inerente ao conflito e a individualidade dos mediandos.

II – Normas de conduta do mediador

Com base nestes princípios, o mediador deverá seguir as normas de conduta abaixo elencadas, levando-se em conta que a excelência da mediação está diretamente ligada à sua atuação.

II.1 Gerais
Na sua atuação o mediador deverá:
1. Avaliar a aplicabilidade, ou não, da mediação ao caso;
2. Garantir aos mediandos a oportunidade de entender e avaliar as implicações e o desdobramento do processo e de cada item negociado na pré-mediação e no curso da Mediação;
3. Utilizar a prudência e a veracidade, abstendo-se de promessas e garantias a respeito dos resultados;
4. Dialogar separadamente com um mediando somente quando for dado o conhecimento e igual oportunidade ao outro;
5. Esclarecer ao mediando, ao finalizar uma reunião em separado, quais os pontos sigilosos e quais aqueles que podem ser do conhecimento do outro;
6. Assegurar-se que os mediandos tenham voz e legitimidade no processo, garantindo o equilíbrio de participação;
7. Assegurar-se de que os mediandos tenham informações suficientes para avaliar e decidir de maneira qualificada, com eventual consulta a especialistas, nas áreas cujo conhecimento se mostre relevante;
8. Orientar os mediandos para que os acordos construídos sejam submetidos à revisão legal e não firam a ordem pública;
9. Recusar-se a atuar nos processos em que os princípios da mediação deste Código não estejam plenamente assegurados.

II.2 Específicas

II.2.a Da Autonomia da Vontade das Partes
O mediador deverá atuar em conformidade com a vontade dos mediandos e, conseqüentemente, assegurar a voluntariedade do processo e poder decisório dos mesmos.

II.2.b Da Competência
O mediador declinará dos casos em que entender que lhe faltem conhecimento e/ou qualificação técnica necessária para assegurar qualidade à condução do processo.
O mediador encaminhará os mediandos para outro profissional, caso não se sinta apto, sem a necessidade de justificativa.

II.2.c Da Credibilidade
O mediador deve construir e manter a credibilidade perante os mediandos a partir da adequação de sua conduta pessoal e funcional. Sua atividade pressupõe relação de confiança personalíssima, somente transferível por motivo justo e com o consentimento expresso dos mediandos.

II.2.d Do Conflito de interesses

O mediador deve agir de modo a evitar conflito de interesses. Entende-se por conflito de interesses a existência de condutas ou fatos que demonstrem ou sugiram a possibilidade do mediador atuar com parcialidade e dependência, ou beneficiar-se do andamento, ou dos resultados do processo de mediação.

O mediador colherá informações a fim de determinar se há quaisquer fatos que caracterizem conflito de interesses e os revelará aos mediandos, antes de iniciar a mediação ou na primeira oportunidade em que tomou ciência da possibilidade de conflito de interesses. A partir daí, caberá aos mediandos decidir sobre sua atuação no processo ou a escolha de outro mediador.

O mediador poderá declinar de atuar, mesmo quando os mediandos optarem por mantê-lo no processo.

O mediador estará impedido, pelo prazo mínimo de 2 (dois) anos, a partir do término do processo de mediação, de prestar serviços de qualquer outra natureza, aos mediandos.

II. 2.e Do Mediador e da profissão de origem
O mediador deverá informar aos mediandos que sua atuação estará desvinculada de sua profissão de origem. O mediador, em um processo de mediação, é exclusivamente mediador.

II. 2.f Da Relação de trabalho entre mediadores

O mediador deverá pautar sua conduta com seus pares, em qualquer contexto, baseado nos princípios e normas contidos neste Código.

O mediador só aceitará sua nomeação em um processo de mediação em curso mediante a obtenção da concordância expressa do mediador anterior, salvo quando os mediandos tenham rescindido validamente o Termo de Compromisso de Mediação.

O mediador, ao aceitar sua nomeação perante os mediandos, assume obrigação de cunho personalíssimo, vedada a subcontratação.

O mediador, quando atuar em co-mediação, estabelecerá com seus pares dinâmicas de trabalho pautadas no respeito mútuo e na isenção de competição.

II.2.g Do Acolhimento
O mediador deverá responder pelo acolhimento permanente dos mediandos. Entende-se por acolhimento a atitude do mediador no trato com os mediandos, de maneira receptiva, respeitosa, solidária, generosa, compassiva e sensível frente às singularidades, diferenças e ao momento emocional dos envolvidos.

II.2.h Do comprometimento
O mediador deverá, em caso de os mediandos chegarem a um acordo, parcial ou total, certificar-se de que eles compreenderam, efetivamente, os compromissos assumidos e seus efeitos, bem como avaliaram sua exequibilidade e engajaram-se em seu cumprimento.

III – Disposições Complementares

III.1 Do Termo de Compromisso de Mediação

O Termo de Compromisso de Mediação poderá ser escrito ou verbal. Caso seja escrito, deverá mencionar que a mediação será pautada pelos princípios contemplados neste Código, ser firmado pelos mediandos, por seus representantes legais (quando houver) e pelo(s) mediador(es), devendo conter os seguintes itens:

(i) a qualificação completa dos participantes e, se for institucional, a da instituição administradora;
(ii) a necessidade, ou não, de representação e das devidas procurações com poderes de decisão expressos;
(iii) a possibilidade de reuniões conjuntas ou privadas;
(iv) a confidencialidade relativa aos documentos e aos relatos dos participantes, assim como a impossibilidade de qualquer integrante ser indicado como testemunha em qualquer processo exterior ao de mediação, seja de que natureza for;
(v) os custos e honorários, a forma de pagamento e a menção aos que serão responsáveis por sua efetivação.

Poderá ainda conter, a titulo exemplificativo:

(i) o(s) tema(s) da Mediação proposta;
(ii) a agenda de trabalho, com o número indicativo de reuniões;
(iii) a previsão de interrupção da mediação, no caso dos mediandos optarem pela não suspensão de processos judiciais ou arbitrais em curso, ou pelo ingresso de novas ações em processo estatal ou arbitral, sobre o tema versado;
(iv) a possibilidade de consulta a especialistas durante a mediação e análise jurídica dos compromissos assumidos antes de assiná-los;
(v) o lugar e o idioma da Mediação.

O mediador deve certificar-se de que, na assinatura do Termo de Compromisso de Mediação, os mediandos foram esclarecidos a respeito de seu conteúdo, dos princípios éticos e dos propósitos do instituto da Mediação de Conflitos, e que possuem capacidade e disponibilidade para pautarem suas condutas segundo esses norteadores.

III.2 Dos Honorários e dos outros custos e encargos
O mediador, ou a instituição administradora, deverá fornecer, previamente e de modo transparente, as informações necessárias sobre os honorários na mediação, para que as partes envolvidas, ou seus representantes legais, no caso de pessoa jurídica, possam livremente decidir sobre a contratação, incluindo-se forma e condições de pagamento. Também, deverá informar eventuais custos e encargos adicionais, se for o caso, para o bom e fiel cumprimento de trabalho de excelência.

No caso de a mediação ser remunerada, recomenda-se que o mediador não inicie a mediação sem que as partes estejam totalmente informadas e de

acordo sobre os valores expressos no Termo de Compromisso da Mediação. Eles serão devidos independentemente do resultado da mediação.

Recomenda-se que haja rateio de custos relativos às despesas administrativas e aos honorários do mediador, em partes iguais, salvo se os mediandos convencionarem de forma diferente.

Preferencialmente, os honorários do mediador serão fixados por hora trabalhada.

III.3 Da Publicidade

O mediador, ao fazer publicidade em veículos midiáticos de qualquer ordem, deverá restringir-se a qualificações, experiências, natureza de serviços e honorários, devendo abster-se de promessas e garantias a respeito do resultado da mediação e de divulgação de dados como forma de angariar clientes.

IV - Boas práticas recomendadas pelo FONAME

O mediador, além dos princípios e regras anteriormente mencionados, deverá ter postura pró-ativa com relação ao desenvolvimento da prática do instituto. São providências favorecedoras da qualidade do exercício da Mediação e do incentivo de sua utilização:

(i) o suporte teórico-prático a mediadores com pouca experiência, em forma de supervisão, intervisão e/ou orientação;
(ii) a prestação de serviços com honorários reduzidos ou *pro bono,* para permitir o acesso ao instituto daqueles economicamente desfavorecidos;
(iii) a participação em pesquisas e em campanhas informativas;
(iv) o cuidado para evitar pautar o sucesso da mediação em dados qualitativos baseados exclusivamente no número de acordos obtidos;
(v) o desenvolvimento de métodos de aferição qualitativos que pesquisem a satisfação com o serviço oferecido, o eventual alcance de acordo e a conquista, ou não, da preservação da relação social;
(vi) a divulgação criteriosa de dados estatísticos para fins acadêmicos, mediante a autorização dos envolvidos e a preservação do anonimato;
(vii) a realização de pesquisas do grau de satisfação do mediando com o serviço da mediação;
(viii) o monitoramento pós-mediação;
(ix) o respeito com os colegas, em especial com aqueles que desenvolvam práticas pautadas em norteadores teórico-práticos distintos;
(x) a formação de rede, visando à troca de informações e experiências, e ao aprimoramento teórico e prático.

FONTES UTILIZADAS PARA PESQUISA:

1) CAMAF – Câmara de Mediação e Arbitragem de Florianópolis/SC;
2) Código de Ética dos Mediadores e Conciliadores da Câmara de Mediação e Conciliação da FIESP;
3) Resolução 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça;
4) Código de Ética dos Mediadores do IMAB – Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil;
5) CONIMA – Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem;
6) Código Europeu de Conduta dos Mediadores da União Européia;
7) Modelo Normativo de Conduta para Mediadores da American Arbitration Association-AAA, Association for Conflict Resolution-ACR e American Bar Association-Conflict Resolution Section- ABA;
8) Código de Ética e Deontologia dos Mediadores da Câmara Profissional Francesa (http://fr.wikimediation.org);
9) Diretiva de Mediação Civil e Comercial – Valores e Regras Itália;
10) Código de Ética e Deontologia da Associação de Mediadores de Portugal.

CÓDIGO DE ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES JUDICIAIS

Conforme Resolução nº 125 de 29 de Novembro de 2010

www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/323-resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010

INTRODUÇÃO

O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, a fim de assegurar o desenvolvimento da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação enquanto instrumentos efetivos de pacificação social e de prevenção de litígios, institui o Código de Ética, norteado por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativos de sua conduta.

Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais

Artigo 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§1º. Confidencialidade – Dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;

§2º. Competência – Dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

§3º. Imparcialidade – Dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

§4º. Neutralidade – Dever de manter equidistância das partes, respeitando seus pontos de vista, com atribuição de igual valor a cada um deles;

§5º. Independência e autonomia - Dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo obrigação de redigir acordo ilegal ou inexequível;

§6º. Respeito à ordem pública e às leis vigentes – Dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes.

Das regras que regem o procedimento de conciliação/mediação

Art. 2º. As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/mediadores para seu bom desenvolvimento, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas à sua pacificação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas:

§1º. Informação - Dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo.

§2º. Autonomia da vontade – Dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões

durante ou ao final do processo, podendo inclusive interrompê-lo a qualquer momento.

§3º. Ausência de obrigação de resultado – Dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles.

§4º. Desvinculação da profissão de origem – Dever de esclarecer aos envolvidos que atua desvinculado de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos.

§4º. Teste de realidade – Dever de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exeqüíveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento.

Das responsabilidades e sanções do conciliador/mediador

Art. 3º. Apenas poderão exercer suas funções perante o Poder Judiciário conciliadores e mediadores devidamente capacitados e cadastrados pelos tribunais, aos quais competirá regulamentar o processo de inclusão e exclusão no respectivo cadastro.

Art. 4º. O conciliador/mediador deve exercer sua função com lisura, respeitando os princípios e regras deste Código, assinando, para tanto, no início do exercício, termo de compromisso e submetendo-se às orientações do juiz coordenador da unidade a que vinculado;

Art. 5º. Aplicam-se aos conciliadores/mediadores os mesmos motivos de impedimento e suspeição dos juízes, devendo, quando constatados, serem informados aos envolvidos, com a interrupção da sessão e sua substituição.

Art. 6º. No caso de impossibilidade temporária do exercício da função, o conciliador/mediador deverá informar com antecedência ao responsável para que seja providenciada sua substituição na condução das sessões.

Art. 7º. O conciliador/mediador fica absolutamente impedido de prestar serviços profissionais, de qualquer natureza, pelo prazo de dois anos, aos envolvidos em processo de conciliação/mediação sob sua condução.

Art. 8º. O descumprimento dos princípios e regras estabelecidos neste Código, bem como a condenação definitiva em processo criminal, resultará na exclusão do conciliador/mediador do respectivo cadastro e no impedimento para atuar nesta função em qualquer outro órgão do Poder Judiciário nacional.

Parágrafo único – Qualquer pessoa que venha a ter conhecimento de conduta inadequada por parte do conciliador/mediador poderá representar ao Juiz Coordenador a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis.

SUGESTÃO DE CONTRATO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, _____ RG: _____ como Mediador, assumo com vocês Mediados: _____ RG: _____ e _____ RG: _____ os compromissos de:

- não revelar nenhum conteúdo das nossas conversas a qualquer pessoa, mantendo em caráter **estritamente confidencial** tudo o que aqui conversarmos. Por este caráter sigiloso das nossas conversas, não serei testemunha, perito ou assistente técnico no caso de qualquer processo judicial que já esteja em curso, ou que venha a ocorrer.
- estender esse caráter confidencial das nossas conversas a qualquer profissional que possa vir a fazer parte dos nossos encontros de Mediação.

Preciso também informá-los que tenho a obrigação legal de comunicar, às autoridades competentes, situações de risco quando delas tomar conhecimento.

- se em nossas conversas, isso vier a ocorrer, assumo o compromisso de conversarmos previamente, para decidirmos juntos como se dará essa comunicação.
- sob nenhuma hipótese, eu prestarei qualquer informação, mesmo essas que eu esteja obrigado por lei, sem o conhecimento de vocês.

Este contrato é um compromisso meu, e vocês não estão obrigados a esse sigilo.

- ao contrário, recomendo que, durante nossas conversas, sempre que tiverem dúvidas sobre decisões que estejam tomando, vocês conversem com pessoas da sua confiança e/ou busquem consultar especialistas para melhor decidirem.

Ribeirão Preto, _____ de_____ de _____.

Mediador(es)

_____

_____

Mediados:

_____

_____

ADENDO AO CONTRATO DE CONFIDENCIALIDADE
(Casos Específicos de Encaminhamento Institucional e/ou Derivados do Poder Judiciário)

Não caberá a mim como Mediador fornecer informações a quem os encaminhou sobre o conteúdo das nossas conversas, nem sobre os temas que serão aqui tratados.
Cabe-me apenas o compromisso de comunicar:

- o comparecimento ou não de vocês aos encontros de Mediação; e
- no caso de nossas conversas resultarem em decisões, encaminharemos o Termo de Entendimento, elaborado conjuntamente.
- sugerimos que vocês submetam esse Termo de Entendimento a seus respectivos advogados antes de assiná-lo.

De acordo:

Nome:_____
Assinatura: _____

Nome:_____
Assinatura: _____

Nome:_____
Assinatura: _____

EXEMPLO DE TERMO DE ENTENDIMENTO

_____ e _____, foram encaminhados por _____ *(se for o caso)* e aderiram à Mediação voluntariamente trazendo como questões: (1) _____ (2) _____ , (3) _____ *(quantas forem)*

Foram realizados _____ encontros, no período de _____*(data de início)* a _____ *(data de término)*, com o compromisso de confidencialidade por parte do Mediador, de acordo com o Contrato de Confidencialidade assinado por todos no início da Mediação.

Considerando que os Mediados se reconhecem como _____ *(qualificar com conotação positiva)*, e compartilham o interesse em _____ *(relatar interesses comuns identificados dentro do processo)*, chegaram voluntariamente aos seguintes entendimentos:

1. _____

2. ____ *(o que, quando, onde, quanto, em que condições)*

3. _____ *(quantos forem)*

Os Mediados reconhecem que, em não havendo homologação judicial, esses acordos não têm força de lei. Reconhecem também que este Termo de Entendimento atende aos seus interesses e se responsabilizam pelo cumprimento do que foi acordado durante a Mediação.

Os Mediados foram incentivados a se orientarem / buscarem informações com outras fontes de sua confiança e assumem esses compromissos cientes de suas decisões. Todos (Mediadores e Mediados) assinam.

Ribeirão Preto, _____ de _____ de 20 _____.

PÁTIO DE ESTACIONAMENTO DE DÚVIDAS E NOVAS IDEIAS

Ficaremos gratas se você se dispuser a nos entregar uma cópia de suas anotações ao final do curso, ***Marisa****,* ***Cristina*** *e* ***Édna***

PREZADO ALUNO: _____

Solicitamos que ao final do Curso, você registre aqui seus Comentários, Críticas e Sugestões com relação a este Material de Apoio às Aulas.

Ficaremos gratas por suas contribuições, ***Marisa****,* ***Cristina*** *e* ***Édna***