



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
CURSO DE MESTRADO**

**COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS
DO MEDIADOR DE CONFLITOS FAMILIARES**

FLORIANÓPOLIS

2007

FERNANDA GRAUDENZ MÜLLER

**COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DO
MEDIADOR DE CONFLITOS FAMILIARES**

**Dissertação apresentada como requisito parcial à
obtenção do grau de Mestre em Psicologia, Programa
de Pós-Graduação em Psicologia, Curso de Mestrado,
Centro de Filosofia e Ciências Humanas.**

Orientador: Prof. Dr. Roberto Moraes Cruz

FLORIANÓPOLIS

2007

FERNANDA GRAUDENZ MÜLLER**COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DO MEDIADOR DE CONFLITOS FAMILIARES**

Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre no Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Curso de Mestrado, Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Santa Catarina, pela seguinte banca examinadora:

Coordenador

Prof. Dr. Narbal Silva
Departamento de Psicologia, UFSC

Orientador: Prof. Dr. Roberto Moraes Cruz
Departamento de Psicologia, UFSC

Prof^ª. Dr^ª. Carmem Leontina Ojeda Ocampo Moré
Departamento de Psicologia, UFSC

Prof^ª. Dr^ª. Ana Maria Faraco de Oliveira
Departamento de Psicologia, UFSC

Prof. Msc. Roberto Portugal Bacellar
Departamento de Direito, PUC-PR

Florianópolis, 16 de julho de 2007.

Para Bernardo e Gabriela, meus amores.
E em memória de meus pais, Rose e Alberto, ambos encantados¹.

¹ As pessoas queridas não partem jamais, apenas ficam encantadas (Guimarães Rosa).

AGRADECIMENTOS

A lista de agradecimentos é vasta, e ainda que eu tentasse referir todos aqueles que de uma maneira ou de outra contribuíram para o desenvolvimento desta produção, certamente acabaria por deixar alguém de fora. Assim, agradecendo a todos, refiro em especial três pessoas sem as quais esse percurso, essa viagem, teria sido impraticável:

Meu orientador Roberto, que não somente me guiou com maestria ao longo da jornada, como também, na gratificante carreira de docente recentemente iniciada.

A querida Carol, pelo tempo, cuidado, afeto e conhecimento compartilhado.

Bernardo, minha fonte e meu refúgio, pela paciência e apoio incondicional.

RESUMO

MÜLLER, F. G. (2007). Competências profissionais do mediador de conflitos familiares. Florianópolis. *Dissertação (Mestrado em Psicologia)*. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Universidade Federal de Santa Catarina.

O ofício do mediador de conflitos familiares sofrerá repercussões com a promulgação do Projeto de Lei Projeto de Lei da Câmara nº 94, de 2002 (nº 4.827, de 1998 – casa de origem), que institucionaliza e disciplina a Mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos². Por esse Projeto de lei, será obrigatória a presença de um (co) mediador proveniente da Psicologia, Psiquiatria ou Serviço Social, no processo de mediação de conflitos, quando o litígio judicial versar sobre Direito de Família³. Tal imposição legal possibilitará uma significativa ampliação do espaço de atuação profissional para o psicólogo no âmbito jurídico-familiar. Nesse sentido, esta pesquisa investigou as competências profissionais (conhecimentos, habilidades e atitudes) que o mediador familiar deve demonstrar para auxiliar as partes envolvidas a se separarem legalmente, preservando a relação. Método: estudo descritivo-exploratório no qual foi aplicado questionário construído especificamente para esse fim, com base na decomposição de variáveis que constituem o objeto de estudo. A população pesquisada é composta por mediadores familiares que atuam prevalentemente no Fórum Central da Comarca de Florianópolis e de São José, bem como de pessoas que passaram pela mediação familiar nestes foros. Foi utilizado o *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) para a análise dos dados. Resultados: os resultados mostram que dentre as competências consideradas mais relevantes ao ofício do mediador familiar estão: enquadrar o processo de mediação; demonstrar atitude colaborativa; aperfeiçoar conhecimentos sobre vínculos familiares; estabelecer *rapport* e escutar ativamente.

Palavras-chave: mediador de conflitos familiares, competências profissionais, mediação de conflitos; trabalho do mediador familiar.

² Situação Atual: O Substitutivo do Senado está, desde 08/01/2007, aguardando decisão da Câmara dos Deputados.

³ Art. 16. É lícita a co-mediação quando, pela natureza ou pela complexidade do conflito, for recomendável a atuação conjunta do mediador com outro profissional especializado na área do conhecimento subjacente ao litígio.

§ 1º A co-mediação será obrigatória nas controvérsias submetidas à mediação que versem sobre o estado da pessoa e Direito de Família, devendo dela necessariamente participar psiquiatra, *psicólogo* [*italics added*] ou assistente social.

ABSTRACT

MÜLLER, F. G. (2007). Competências profissionais do mediador de conflitos familiares. Florianópolis. *Dissertação (Mestrado em Psicologia)*. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Universidade Federal de Santa Catarina.

Professional competences of the family conflicts mediator

The job of the family conflicts mediator will suffer repercussions with the promulgation of the Law Project of the Chamber n. 94 from 2002 (n 4.827, from 1998 – origin house), which institutionalizes and disciplines the Mediation as a consensual prevention and resolution of conflicts⁴. Through this Law Project the presence of a (co) mediator from Psychology, Psychiatry or Social Service is obligatory in the process of conflict mediation when the judicial litigation lays on Family Law⁵. Such legal imposition will allow a significant broadening of the professional possibilities for the psychologist in the legal-family area. This way, this research has investigated the professional competences (knowledge, abilities and attitudes) that the family mediator must demonstrate in order to assist the parts to legally separate, preserving the relationship. Method: Exploratory-descriptive study, in which a questionnaire specifically elaborated for this objective was applied, based upon the decomposition of variables that constitute the object of study. The population investigated is composed by family mediators that act mostly in the Fórum Central da Comarca from Florianópolis and São José, as well as people who have been through the family mediation in these forums. The analysis system Statistical Package for Social Sciences (SPSS) has been used for the data analysis. Results: the results have shown that among the competences considered most relevant to the job of family mediator are: focusing the mediation process; demonstrating cooperative attitude, improve the knowledge about family bounds; establishing rapport and actively listening.

Key-words: family conflict mediator, professional competences, conflicts mediation, the job of the family mediator.

⁴ Current Situation: Federal Senate. Sheet SF n 1312 from 12/07/06, communicating that the Federal Senate has approved, in review, Substitutive to its original Project from this House (sheets 105), (in 13/7/2006).

⁵ Art. 16. The co-mediation is licit when, by the nature or complexity of the conflict it is recommended the joint action of the mediator with another professional specializes in the area of knowledge regarding the litigation.

§ 1º The co-mediation will be obligatory in the controversies submitted to mediation that deals with the state of the person and Family Law, and a psychiatrist, *psychologist* or social assistant must participate in this process [*italics added*].

LISTA DE ABREVIATURAS

AC	Demonstrar Atitude Colaborativa
CONIMA	Conselho Nacional de Instituições de Mediação e Arbitragem
EA	Escutar Ativamente
EM	Demonstrar Empatia
EQ	Enquadrar o Processo de Mediação
EQUI	Eqüidistar-se as Partes
IBDP	Instituto Brasileiro de Direito Processual
JUR	Demonstrar Conhecer Aspectos Jurídicos em Mediação Familiar
MF	Mediação Familiar
Q-CMF	Questionário de Avaliação das Competências Profissionais do Mediador Familiar
RAP	Estabelecer <i>Rapport</i>
REC	Promover o Reconhecimento Recíproco
SMF	Serviço de Mediação Familiar
TJSC	Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina
VIN	Aperfeiçoar Conhecimento sobre Vínculos Familiares

SUMÁRIO

LISTA DE TABELAS.....	XII
LISTA DE FIGURAS.....	XIII
1. INTRODUÇÃO	14
2. JUSTIFICATIVA	21
3. OBJETIVOS DA PESQUISA	25
3.1 Objetivo Geral	25
3.2 Objetivos Específicos	25
4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	26
4.1. Conflitos Humanos e suas Formas de Resolução.....	26
4.1.1. Resolução de Conflitos Interpessoais no Âmbito do Poder Judiciário.....	29
4.1.2. Mediação de Conflitos.....	34
4.1.3. Aspectos da regulamentação da Mediação de Conflitos no Direito Brasileiro	38
4.2. Família e Mediação de Conflitos Familiares.....	44
4.2.1. Mediação familiar.....	49
4.2.2. Modelos de mediação de conflitos	52
Escola Tradicional de Harvard	55
Escola Transformativa de Bush & Folger	55
Escola de Sara Cobb – Modelo Circular Narrativo	56
4.3. Competências Profissionais.....	57
4.3.1 Conceitos e sentidos de <i>competência</i>	57
4.3.2 Competências profissionais do mediador de conflitos familiares	60

4.3.3. O Gráfico de Riskin – função facilitadora ou avaliativa sugestiva?.....	65
5. MÉTODO	71
5.1 Natureza do Estudo.....	71
5.2 Caracterização dos Participantes	71
5.3 Contexto da Pesquisa.....	73
5.4 Instrumento de Coleta de Dados: O Processo de construção do Questionário de Avaliação de Competências Profissionais do Mediador Familiar (Q-CMF).....	76
5.4.1. Descrição das dimensões e itens que compõem o Q-CMF	80
Enquadrar o Processo de Mediação – EQ	80
Estabelecer <i>Rapport</i> - RAP	81
Demonstrar Empatia - EM.....	82
Escutar Ativamente – EA	83
Demonstrar Atitude Colaborativa – AC	84
Equidistar-se das Partes - EQUI.....	85
Promover o Reconhecimento Recíproco - REC	85
Aperfeiçoar Conhecimento sobre Vínculos Familiares - VIN	86
Demonstrar Conhecer Aspectos Jurídicos em Mediação Familiar - JUR	87
5.5 Procedimentos e Cuidados Éticos	89
5.6 Tratamento e Análise dos Dados	90
6. RESULTADOS E DISCUSSÃO DA APLICAÇÃO DO Q-CMF	91
6.1. Perfil Demográfico	91
6.2. Características do contexto de trabalho dos Mediadores.....	94
6.3. Competências Profissionais do Mediador Familiar.....	97
6.3. Análise dos Itens em suas Respectivas Dimensões	101
6.4. Análise por Comparação entre Mediadores Psicólogos e Mediadores não Psicólogos ...	123

6.5. Da Relação entre as Dimensões	127
6.6. Síntese dos Resultados	128
7. CONCLUSÕES.....	131
8. REFERÊNCIAS	134
APÊNDICE 1 – ANÁLISE DOS JUÍZES	143
APÊNDICE 2 – SEGUNDA ANÁLISE DOS JUÍZES.....	151
APÊNDICE 3 – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DO MEDIADOR FAMILIAR.....	155
ANEXO 1 - PROJETO DE LEI Nº4827, DE 1998 (DRA. SRA. ZULAIÊ COBRA)	160
ANEXO 2 – PROJETO DE LEI DE MEDIAÇÃO - PROJETO DE LEI No , DE 2004....	161
ANEXO 3 – SUBSTITUTIVO DA LEI BRASILEIRA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	166
ANEXO 4 – CARTA DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DA UFSC.....	171

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição da frequência do perfil demográfico da população pesquisada	92
Tabela 2 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão EQ - <i>Enquadrar o processo de mediação</i>	102
Tabela 3 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão AC – <i>Demonstrar Atitude Colaborativa</i>	104
Tabela 4 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão VIN - <i>Aperfeiçoar conhecimento sobre vínculos familiares</i>	107
Tabela 5 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão RAP – <i>Estabelecer Rapport</i>	109
Tabela 6 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão EA – <i>Escutar Ativamente</i>	110
Tabela 7 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão EQUI – <i>Equidistar-se das Partes</i>	113
Tabela 8 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão REC – <i>promover o reconhecimento recíproco</i>	115
Tabela 9 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão EM – <i>Demonstrar Empatia</i>	118
Tabela 10 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão JUR – <i>Demonstrar Conhecer Aspectos Jurídicos em Mediação</i>	120
Tabela 11 – Distribuição das médias das respostas dos mediadores psicólogos e não psicólogos	123
Tabela 12 – Distribuição dos itens cujas respostas tiveram diferença igual ou superior a 0,5 entre os mediadores psicólogos e não psicólogos	125

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico de Riskin	65
Figura 2: itens que compõem a dimensão Enquadrar o Processo de Mediação – EQ.....	81
Figura 3: itens que compõem a dimensão Estabelecer <i>Rapport</i> - RAP	82
Figura 4: itens que compõem a dimensão Demonstrar Empatia - EM.....	82
Figura 5: itens que compõem a dimensão Escutar Ativamente – EA.	83
Figura 6: itens que compõem a dimensão Atitude Colaborativa – AC.	84
Figura 7: itens que compõem a dimensão Equidistar-se das Partes - EQUI.	85
Figura 8: itens que compõem a dimensão Promover o Reconhecimento Recíproco - REC.	86
Figura 9: itens que compõem a dimensão Aperfeiçoar Conhecimento sobre Vínculos Familiares – VIN.	87
Figura 10: itens que compõem a dimensão Demonstrar Conhecimentos Aspectos Jurídicos em Mediação Familiar.....	88
Figura 11: Distribuição da frequência do perfil demográfico da população pesquisada.....	95
Figura 12: Distribuição das médias proporcionais obtidas por dimensão.....	98
Figura 13: Competências Profissionais do Mediador Familiar	129

1. INTRODUÇÃO

Contemporaneamente, a multiplicidade e a complexidade dos tipos de família – as denominadas famílias plurais⁶ – ensejam uma gama de situações reais as quais estão requerendo ponderações, estudos e pesquisas dos profissionais ligados a essa esfera⁷. Nesse sentido, uma das questões que merece atenção diz respeito à maneira de resolução dos conflitos que eclodem no sistema familiar decorrentes da separação do casal. O processo judicial originado do rompimento da união é apenas o aspecto derradeiro dessa situação, haja vista que o desamor inicia normalmente antes de uma das partes procurar a dissolução oficial do vínculo, para cuja decisão já concorreu sofrimento e dor.

As leis e o Direito regulamentam as relações para possibilitar a vida em sociedade. Mas existem aspectos dessas relações – tais como os emocionais – que não são passíveis de enquadramento legal. Em geral, nos casos de separação, o motivo aparente que mantém o litígio na esfera judicial é, via de regra, patrimonial, portanto objetivo, e por isso comportaria uma acomodação satisfatória para ambas as partes envolvidas. Todavia, o litígio apresentado consciente e objetivamente por intermédio do processo judicial esconde situações dolorosas do tecido emocional em rompimento. Com efeito, aspectos emocionais estão imbricados naquilo que a lei pretende tornar prático.

Isso significa que o discurso lógico das lides judiciais está permeado por fenômenos psicológicos, característicos de outra dimensão da realidade. Daí a necessidade de compreender o

⁶ Conforme Roudinesco (2003) a família das sociedades pós-industriais pode comportar mais de um modelo, dentre os quais estão a família monoparental, homoparental, clonada, recomposta, reconstruída e desconstruída.

⁷ Campo, setor, ou ramo dentro do qual se exerce uma atividade.

ser humano como sujeito que expressa percepções e sentimentos, dúvidas e conflitos, os quais não são apenas gerenciados ou resolvidos por meio de processos judiciais.

Genericamente, os operadores do Direito, responsáveis pelos métodos tradicionais e adversariais de resolução de conflitos relacionais, não desenvolvem no seu processo de formação profissional competências para lidar com aspectos psicológicos inerentes aos conflitos. O que é destacado em sua formação é a importância em subsumir a situação apresentada a uma lei, ou seja, de elaborar o denominado raciocínio silogístico⁸.

Isso significa que quando alguém em situação de conflito interpessoal procura um advogado, esse profissional postula em juízo requerendo, conforme a lei, que um terceiro estranho à relação familiar (Juiz de Direito) declare “de quem é o direito”. Nesse momento, a outra pessoa – contra a qual a ação foi promovida ou ajuizada – é chamada a responder judicialmente (contestar), vale dizer, a trazer a sua versão dos fatos para o processo judicial, o que impõe a contratação de um advogado.

O conflito é, então, jurisdicionado⁹, situação que exige o desenvolvimento de uma racionalidade. Contudo, caracteristicamente, o que aflora é uma luta pela razão¹⁰, ainda que o substrato da desavença seja, num expressivo número de contendas, de fundo emocional, como é o caso de litígios familiares. Essa luta pela razão, sustenta Müller (2005), faz com que, desse momento em diante, seja estabelecido um duelo forense entre os advogados, eivado pela

⁸ **Silogismo**, conforme Ferreira (2001, s/p) é a “dedução formal tal que, postas duas proposições, chamadas premissas, delas, por inferência, se tira uma terceira, chamada conclusão”. Exemplo de silogismo jurídico: todos os homens são mortais (premissa maior), João é homem (premissa menor), logo, João é mortal (conclusão).

⁹ **Jurisdicionada designa submetida à jurisdição**, que significa o “poder atribuído ao juiz de Direito para conhecer, julgar e executar os litígios” (Ferreira, 2001, s/p).

¹⁰ **Razão** significando fundamento ou causa justificativa de uma ação, atitude, ponto de vista; motivo. No presente caso está também relacionada à vaidade profissional. “Ao contrário do que se pensa, o homem não se torna violento quando perde a razão, mas sim quando a exerce com intransigência, ou seja, quando pretende exercê-la a despeito das razões dos outros” (Bisol, 1999, p.113).

competição e vaidade profissional, da qual decorre um jogo de sobreposição de razões que impede a compreensão da complexidade do conflito. E os legítimos partícipes – nesse caso, denominados de autor e réu – são colocados em segundo plano, com suas dores, medos, incertezas, angústias e aflições.

São observáveis, nesse procedimento judicial, relações de poder e submissão, baseadas na lógica disjuntiva, maniqueísta e binária do ganhar-perder¹¹. O que passa a ter relevância, confirmam Maurique (2001) e Bisol (1999), é a solução jurídica do litígio, distante da emocional, conduzindo, na maioria das vezes, à perpetuação do conflito. Tal cultura, que só faz aumentar as diferenças incompreendidas entre os disputantes, advém do paradigma litigioso¹² que prevalece na sociedade ocidental contemporânea.

Todavia, a experiência de uma separação conjugal, embora sofrida, pode significar uma transformação positiva das relações e também dos envolvidos, ou seja, ser um trampolim para um salto de possibilidades. Nesse entendimento, a mediação de conflitos é o método de solução de controvérsias que trabalha na perspectiva de que o conflito ou a crise possui um potencial transformativo, como sustentam Bush e Folger (1996).

¹¹ **Disjuntivo**, explica Morin em seu artigo *Epistemologia da Complexidade* (1996) significa separado, desunido, desligado. “Na escola aprendemos a pensar separando” (ob. cit., p.275). Assim, as demais esferas ou dimensões da vida, tais como as questões de cunho afetivo, não importam ao processo judicial. **Maniqueísta** advém de *maniqueísmo*: “doutrina do persa Mani (séc. III), sobre a qual se criou uma seita religiosa que teve adeptos na Índia, China, África, Itália e Sul da Espanha, e segundo a qual o Universo foi criado e é dominado por dois princípios antagônicos e irreduzíveis: Deus ou o bem absoluto, e o mal absoluto ou o Diabo” (Ferreira, 2001, s/p). Portanto, não existe na lógica contenciosa jurídica um caminho intermediário ou do meio. **Binário**, por sua vez significa, segundo Ferreira (2001), reduzir uma situação a duas possibilidades ou “o que tem duas unidades, dois elementos”. Sua alusão nessa introdução decorre do seguinte: no processo judicial existe somente uma alternativa: culpado ou inocente, autor ou réu, certo ou errado, procedente ou improcedente. Nesse sentido, conforme Arruda Barbosa (2004), a terceira solução que contempla o terceiro excluído não é admitida. Portanto, é possível perceber o sistema jurídico como disjuntivo, maniqueísta e binário, sinteticamente em função da lógica que o sustenta, na qual há sempre um certo e o outro errado ou um inocente e outro culpado.

¹² Composição de conflitos por meio de métodos impositivos (Mendonça, 2004).

Esses autores, em sua obra *La promessa de la mediacion* (1996), advogam, assim como o fez Freud, há seu tempo, que o conflito é parte integrante da vida e capaz de gerar transformações. Que o processo de mediação revela uma capacidade própria de mudança nas pessoas e promove um crescimento ao auxiliá-las em situações difíceis, tais como as decorrentes de um conflito. Além disso, a mediação privilegia a responsabilidade relacional do casal separando, em detrimento da “visão culpado *versus* inocente, ou perdedor *versus* ganhador, como lembram Campos e Brito (2006, p. 301).

E o que é a mediação? A mediação de conflitos é uma técnica de solução de disputas na qual os contendores recebem a intervenção de um terceiro imparcial e qualificado, o mediador. Esse facilitador os auxilia a chegar a soluções criativas e alternativas para o conflito, nas quais ambos ganhem (lógica do ganha-ganha, em oposição à do perde-ganha, acima referida). Ou seja, na mediação, a decisão não é imposta, e esse é um de seus aspectos significativos, além de diferencial: não será uma terceira pessoa quem trará a solução – como ocorre na justiça estatal e na arbitragem, e, algumas vezes, na própria conciliação – mas as próprias partes envolvidas, com auxílio de alguém capacitado a facilitar diálogos.

O acordo mediado deverá ser elaborado com soluções mutuamente aceitáveis, e conduzido de forma a preservar as relações dos envolvidos, permitindo, ademais, com que as partes tenham autonomia em suas decisões e que por isso se responsabilizem pelo que estão acordando. E o maior êxito desse processo ocorre quando ambos têm algo a ganhar caso as discordâncias sejam solucionadas negociadamente, vale dizer, quando as pessoas envolvidas deveriam seguir se relacionando no futuro, como é o caso de casais separandos com filhos.

Além disso, por meio da mediação é possível perceber e considerar, além de elementos objetivos (p.ex. as questões patrimoniais) os afetivos, dos conflitos, ultrapassando as questões jurídicas, para auxiliar numa solução aditiva, ou seja, que soma e agrega, tendente à integração ou

holísmo¹³. Efetivamente, quando alguém está com um conflito na esfera familiar (separação, disputa de guarda, investigação de paternidade etc.), seus problemas ultrapassam os elementos jurídicos, pois essa pessoa traz marcada sua dimensão psicológica, a qual, chancela Pereira (2000) é o que normalmente acarreta e sustenta o conflito no âmbito judicial.

A mediação – que ocorre na inter-relação entre o mediador e as pessoas em conflito, por meio da comunicação – utilizando também de técnicas da teoria da comunicação e psicoterápicos¹⁴, amplia e torna possível o diálogo, o que anteriormente era um monólogo. Contudo, justamente as variáveis psicológicas imbricadas no conflito familiar tornam o processo desse tipo de mediação o mais complexo, pois abordam, como mencionado, além de aspectos objetivos, os afetivo-emocionais, cuja dimensão não está pautada em códigos legais.

Tal constatação permite supor que as competências profissionais do mediador de conflitos familiares estejam alicerçadas principalmente no conhecimento psicológico, além, evidentemente, de conhecimentos oriundos da Teoria do Conflito e da Comunicação, do Direito de Família, da Antropologia e Sociologia. Enfim, as competências profissionais do mediador estão associadas a um desenvolvimento teórico-técnico-instrumental. Mas o que significam competências profissionais?

O termo competência possui diferentes conceitos. Etimologicamente, a palavra competência (no singular) e as de sua família – competir, competente, competentemente – pertenciam, no fim da Idade Média, à linguagem jurídica, aduz Isambert-Jamati (1997). A autora refere que os juristas reconheciam determinado tribunal como competente para um tipo de

13 “Teoria segundo a qual o homem é um todo indivisível, e que não pode ser explicado pelos seus distintos componentes (físico, psicológico ou psíquico), considerados separadamente” (Ferreira, 2001, s/p).

14 Reformulações, re-enquadres, questionamentos circulares, retificações, clarificações, sínteses, confrontações, dentre outras (Breitman & Porto, 2001; Soares, 1996).

juízo. Assim, cabia aos juristas de determinada instância, e não os de outra, atribuir a um homem ou a uma instituição a prerrogativa para realizar certo ato, o qual era assim juridicamente válido.

Por extensão, o termo veio a designar, de maneira geral, a *capacidade reconhecida* de se pronunciar nesta ou naquela matéria. Há, portanto, no termo competência, uma relação entre a capacidade e o reconhecimento que irá legitimar essa capacidade. O dicionário Ferreira (2001, s/p) – além de também informar o uso jurídico do termo, segundo o qual competência “é a faculdade concedida por lei a um funcionário, juiz ou tribunal para apreciar e julgar certos pleitos ou questões” – define competência como a “qualidade de quem é capaz de apreciar e resolver certo assunto, fazer determinada coisa; capacidade, habilidade, aptidão, idoneidade”.

Competência, no senso comum, designa alguém qualificado a realizar determinada tarefa. O seu oposto não implica apenas a negação da capacidade de saber fazer algo, mas guarda uma relação depreciativa, ou seja, suscita que a pessoa está ou estará afastada dos circuitos de trabalho e de reconhecimento social (Isambert-Jamati, 1997). No entendimento de Klüsener (2004, p.20), “a competência é definida como um fenômeno socialmente construído que expressa graus de abrangência do desempenho social *reconhecido como eficaz [italics added]* pelas pessoas em determinado contexto”. Ou seja, a qualidade de quem é competente é, como já referido, dependente de reconhecimento social.

O entendimento do termo competência manejado nesta dissertação, diz respeito a um tipo específico, qual seja, a competência profissional, a qual, segundo Le Bortef (1995), além de estar vinculada a um saber integrar conhecimentos, recursos e habilidades em um determinado contexto profissional, está relacionada ao atuar responsavelmente, ao cuidado ético que deve ser também objeto da atuação. A competência é a inteligência prática para situações, lastreadas em conhecimentos adquiridos e que propicia, afirma Zarifian (1999), a que estes sejam

transformados com tanto mais força quanto mais aumenta a complexidade das situações. Além disso, a competência de um profissional não é um estado, não se reduz a um conhecimento específico, dado que as interações humanas não acontecem no vácuo, são dinâmicas, de inserção ambiental e são sustentadas no contexto cultural.

As competências profissionais, leciona Cruz (2004), servem de âncora para a formação do perfil profissional. Aquele que é caracterizado como competente, em relação ao que não o é, é o que domina a área na qual intervém para perceber aspectos de uma situação e revelar, caso necessário, as disfunções dessa. Para demonstrar competência, propõe Isambert-Jamati (1997), deve o profissional decidir a maneira de intervir a fim de obter os resultados desejados, com economia de meios. Além disso, ao intervir utiliza técnicas definidas, cuja extensão de aplicação são conhecidas. Nessa direção, deriva a seguinte pergunta de pesquisa: **quais as competências profissionais do mediador no processo de mediação de conflitos familiares?**

2. JUSTIFICATIVA

Esta pesquisa objetiva dar visibilidade ao processo de inserção profissional do psicólogo no campo jurídico, dado que a mediação familiar é hoje um dos campos em maior evidência da Psicologia Jurídica e, também, porque o momento atual é de assentamento dos alicerces da mediação de conflitos como método alternativo ou complementar de solução de controvérsias interpessoais. Nessa via, esta pesquisa poderá auxiliar a criar um grau de sustentabilidade em direção a inserção profissional referida, bem como a absorção do campo e nas perspectivas de atuação do psicólogo, a partir da mediação familiar.

Nesse sentido, uma das preocupações está em capacitar profissionais para essa nova prática, já que o mediador familiar necessita de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes para atuar com excelência, vale dizer, necessita estar capacitado a facilitar diálogos em situações de animosidade ou conflituosidade. Quais técnicas, conhecimentos e instrumentos são utilizados na mediação familiar? O que um profissional que pretenda atuar como mediador familiar deve apreender acerca desse ofício?

A caracterização de competências serve para a definição do perfil profissional, como dito. Por isso é fundamental gerar conhecimentos acerca do ofício do mediador familiar que atue na resolução de conflitos familiares instanciados judicialmente, ou em vias de sê-lo. Portanto, é necessária uma pesquisa que busque caracterizar as competências profissionais do mediador familiar a fim de estruturar um corpo de conhecimentos que possa responder às necessidades sociais e científicas relacionadas à atuação dos psicólogos nesse âmbito.

Uma das razões fundamentais de empreender a tarefa de conhecer, no Mestrado em Psicologia, as competências profissionais do mediador familiar em um contexto metodológico

ampliado, é porque a mediação de conflitos – notadamente a familiar – requer saberes interdisciplinares, ou seja, conceitos provenientes de diálogos entre as disciplinas.

Outra justificativa para o presente estudo é que a Lei da Mediação está por ser legalmente recepcionada¹⁵ como método alternativo de resolução de conflitos interpessoais no Brasil. Depois de promulgada, esta Lei passará a vigorar em todo território nacional. Em função de o método de mediação de conflitos ser incipiente em nosso país, sua legalização, por si, já justifica a realização de pesquisas para a geração de conhecimentos científicos que subsidiem essa introdução e seu respectivo desenvolvimento.

Ademais, no que tange aos psicólogos, prevê o Projeto de Lei em tela que, quando o litígio versar sobre Direito de Família e a mediação for paraprocessual (no âmbito judicial), será obrigatória a presença de um co-mediador das áreas da *Psicologia*, da *Psiquiatria* ou do Serviço Social. Por isso, a Lei em comento abrirá mercado de trabalho para os profissionais que estiverem habilitados e, assim, legitimados a atuar.

Esta pesquisa representa, ainda, uma tentativa de contribuição científica e profissional ao Grupo de Estudos em Psicologia Jurídica da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), no sentido de ampliar estudos já desenvolvidos ou em andamento¹⁶. Objetiva, também, como já foi referido, gerar subsídios científicos para auxiliar na formação e capacitação do psicólogo que atua no campo jurídico, para esse que ocupe o espaço de trabalho propiciado pela iminente legislação de mediação de conflitos no Brasil. Também servirá para difundir um paradigma não-

15 Projeto de Lei n.º. 4827/98, de autoria da Deputada Zulaiê Cobra (ANEXO 1), que recebeu substitutivo, em julho de 2006, do Senado Federal – Relator Pedro Simon – (ANEXO 3).

¹⁶ Frizzo, N. de P. (2004). *Infrações éticas, formação e exercício profissional de psicólogos* e Costa, F. N. (2006). *Características da atuação de psicólogos em Organizações de Justiça de Santa Catarina*, estudos defendidos junto ao Programa de Pós-graduação em Psicologia da UFSC, e as pesquisas em andamento no curso de Doutorado do mesmo Programa: Maciel, S. K. *Comprometimento psicológicos em crianças vítimas de violência familiar* e Ramirez, H. D. C. *Mediação no contexto escolar*, todas sob orientação do Prof. Dr. Roberto Moraes Cruz.

adversarial, cooperativo e ético nos conflitos decorrentes do convívio social. Por isso, comporta fecundos estudos, pavimentando o caminho para o aprimoramento de procedimentos cujo objetivo seja solucionar pacífica e satisfatoriamente os conflitos relacionais.

Ademais, na área de conhecimento psicológica é congruente gerar conhecimentos que passam despercebidos na atual sistemática de resolução de conflitos, como aludido, é disjuntiva, binária e maniqueísta. Por outro lado, a perspectiva psicológica é de compreensão dos sujeitos em processos de interação. Existe uma compreensão e relativização das situações; há um olhar, não apenas a um sujeito de direitos, mas principalmente, a um sujeito fecundo em desejos, que vive em um contexto e ama, odeia, chora, casa, dança, tem filhos, reflete, desentende, separa, estuda, esquece, volta a casar e tanto mais. Por isso, conceber novas estruturas que viabilizem e potencializem a participação de psicólogos no âmbito dos conflitos familiares e passíveis de internalizar implicações sociais é, também, pretensão desta pesquisa.

Finalmente, cumpre salientar que as partes em conflito alcançam, por intermédio do processo de mediação, a decisão dos rumos da própria vida, o que enseja o resgate de parte de sua autonomia como cidadãos, além de afastar o problema da interpretação judicial da lei. O objetivo dessa interpretação, não tem sido – em função das condições em que se encontra o Poder Judiciário – resolver o conflito, mas reduzir a quantidade estatística do número de processos julgados. Mais a mais, o Estado, representado pelo juiz de Direito, não tem sido eficiente nas soluções dos conflitos, já que mesmo as sentenças prolatadas não solucionam a problemática subjacente, ou o conflito propriamente dito, notadamente na área familiar.

De fato, a sentença judicial soluciona a lide, porém não é convertida em uma forma de pacificação social, pois haverá sempre, um vencedor e um vencido, ambos certos de serem detentores de um direito que deveria ter sido a cada um concedido. Nessa situação, há a

submissão do perdedor ao império do Estado que, por meio de uma de suas expressões de poder – o Poder Judiciário – faz valer coativamente a decisão.

Inversamente, com o procedimento da mediação de conflitos, que é uma forma de autocomposição¹⁷ das diferenças, é observável maior cuidado com o tecido emocional e social, antes rompido, na busca de soluções para esse impasse psicossociológico. Ou seja, não há vencedor e vencido, pois as pessoas em conflito alcançam uma solução razoável para ambas. Por isso, a mediação desponta como uma possibilidade mais afetiva, efetiva e humana de solução das diferenças interacionais, notadamente em relação aos conflitos que emergem do arranjo familiar.

¹⁷ Forma de resolução do conflito decorrente de elaboração dos próprios contendores, sem intervenção vinculativa de terceiro. “Apresenta como características fundamentais a ausência de terceiro com poder de decisão vinculativa e a acomodação das pretensões das partes decorrente de ajuste voluntário entre elas”. Leciona Azevedo (2004, p.307) que a autocomposição pode ser direta, quando as próprias partes resolvem as questões, ou assistida (indireta ou triangular), quando as partes são estimuladas por terceiro neutro a compor a disputa. “Atualmente, entende-se que o ajuste voluntário não necessariamente implica sacrifícios ou concessões a serem realizados por uma das partes, sendo admissível a existência de soluções integrativas que acomodem os interesses de todos os envolvidos sem a necessidade de concessões mútuas” [denominado de soluções “ganha-ganha”] (2004, p.307).

3. OBJETIVOS DA PESQUISA

3.1 OBJETIVO GERAL

Caracterizar as competências profissionais do mediador no processo de mediação de conflitos familiares.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conceituar as dimensões que compõem o fenômeno competência profissional do mediador de conflitos familiares;
- Identificar comportamentos que descrevem competências profissionais do mediador de conflitos familiares;
- Construir um instrumento de medida passível de mensurar as competências profissionais do mediador familiar;
- Comparar aspectos da percepção dos mediadores psicólogos e não psicólogos sobre as competências do mediador familiar.

4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para melhor compreensão desta pesquisa, foram desenvolvidos, teoricamente, os seguintes assuntos: conflitos humanos e formas de sua resolução: jurisdição, arbitragem, conciliação, e o detalhamento ou foco incidu sobre a mediação de conflitos. Num segundo momento, discorreu-se sobre família – um conceito em transformação – bem como acerca da mediação de conflitos familiares e os modelos contemporâneos desse procedimento. Finalmente, as competências profissionais foram objeto de descrição, bem como as competências profissionais do mediador de conflitos familiares. Nesse ponto, foi exposto o gráfico de Riskin acerca da função do mediador.

4.1. CONFLITOS HUMANOS E SUAS FORMAS DE RESOLUÇÃO

“Ao encontrar defeitos no outro, começamos a erigir um muro entre nós. Ao culpar alguém, me posiciono como alguém que sabe tudo e que é totalmente íntegro e você como um ser que está sujeito ao meu julgamento. Você é objeto de desdém, sujeito à correção, ao passo que eu permaneço digno de elogios e poderoso” (Gergen, 1999, p. 35).

O humano – ser de natureza multidimensional e desenvolvido em processo de interação com o ambiente – resulta, sustenta Morin (1996), de uma confluência de fatores, entre eles o biológico, o psicológico e o social; protagonista de pensamentos racionais e simbólicos que, mesclados, convivem mutuamente, é produtor e produto de suas circunstâncias, que o distinguem e revelam sua singularidade. Essa singularidade humana, por sua vez, propicia a que as situações sejam percebidas e vivenciadas de forma única, ou seja, idiossincrasicamente, atributo que enseja diferentes formas de pensar, agir e avaliar a própria ação, o que em muitos casos gera desentendimento, dado que, simplificarmente, diferenças não compreendidas suscitam conflitos.

São diversas as áreas do conhecimento que se ocupam do conflito. Assim, há acepções para conflitos sociológicos, jurídicos, *intrapessoais*, *intra-coletivos*, *intranacionais*¹⁸ e os *interpessoais*, *inter-coletivos* ou *internacionais*¹⁹, dentre outros (*tipologia* do conflito). Para a finalidade desta pesquisa, os tipos de conflitos a serem focados são os instanciados na órbita familiar, nominados de relacionais ou psicológicos.

De uma forma ampla e simplificada, é possível entender o conflito como resultado de um conjunto de condições psicossocioculturais que determinam *colisão de interesses*. O conflito pode decorrer da vida em relação, quando a pessoa confronta a seus semelhantes em função da necessidade de realização individual em oposição à vontade alheia, ou seja, relacionalmente, como também, decorre de embates intrapsíquicos, vale dizer, quando disputam exigências contrárias, tais como o desejo e a interdição, gerando angústia.

Ocorre que, conflitos relacionais repercutem internamente e podem se manifestar como ansiedade, remorso, culpa, dentre outros afetos; de outra forma, reflexos de conflitos intrapsíquicos, tais como as neuroses, podem propiciar embates externos. Dentro desse entendimento, um tipo de conflito está imbricado noutro, ou seja, os conflitos interpessoais e os intrapessoais estão implicados²⁰.

Conforme Breitman e Porto (2001) o conflito pode ser entendido como qualquer forma de oposição de forças antagônicas. Significa a ocorrência de diferenças de valores, “escassez de

¹⁸ Esses três com prefixo *intra* se referem a ações incompatíveis originadas em uma pessoa, em uma coletividade ou uma nação (Deutsch, 2004).

¹⁹ Os três com prefixo *inter* refletem, segundo Deutsch (2004), ações incompatíveis de uma ou mais pessoas, coletividades ou nações.

²⁰ E ciências que os têm como objeto – tais como a Psicologia e o Direito – estão interligadas, tais como os conflitos que buscam resolver? A construção do eu ocorre no processo de interação social. E viver em sociedade pressupõe respeito às diferenças, capacidade que demonstra a aptidão em reconhecer os limites e a suportabilidade da própria incompletude. Dessa forma, a contingência de viver sendo responsável pelas condutas pessoais é sustentada na medida em que ocorram acordos mútuos que preservem, não só o amor próprio, mas que possibilitem a preservação do amor ao outro (Müller, 2005).

poder, recursos ou posições, divergências de percepções ou idéias, dizendo respeito, então, à tensão e à luta entre as partes” (p.93).

O conflito pode ser *manifesto* pelas partes ou, então, *latente*; o primeiro é trabalhado de forma aberta, é sabido, enquanto o segundo ocorre quando as pessoas ou não o sabem ou o evitam (Ávila, 2002). Para Warat (1999) são justamente os desejos, as intenções e os querereres que são evocados quando se revelam os materiais latentes dos conflitos. Conforme Moore (1998) existe uma outra espécie de conflitos, os *emergentes*, quer dizer, quando ambas as partes colidentes reconhecem que existe uma disputa surgindo e ensejando troca de tons severos entre elas, mas que elas não sabem como resolver.

No entendimento de Deutsch, em sua obra *A Resolução do conflito* (2004), os conflitos *manifestos* e *latentes* fazem parte do que ele denomina de *conflito deslocado*: as pessoas em embate estão manifestando outra questão. Exemplo: marido e esposa discutindo sobre as contas domésticas na forma de um “descolamento de um conflito não expresso sobre relações sexuais” (p. 37). O autor explica: o que é experienciado é o conflito *manifesto*, já o que está sendo indiretamente referido é o *subjacente*. O *manifesto*, genericamente, expressa o *subjacente* de maneira simbólica; “a forma indireta é o modo mais ‘seguro’ de falar sobre conflitos que pareçam voláteis ou perigosos demais para serem tratados diretamente” (p. 37). O autor refere, ainda, que o conflito *manifesto* pode expressar, simplesmente, a irritabilidade e a tensão que permeia as relações entre pessoas conflitantes que decorre de um conflito não solvido e oculto.

Em nossa sociedade, o conflito é associado ao antagonismo, à diferença, e é mal interpretado no sistema de crenças. Muitas vezes, as diferenças são percebidas como uma agressão. Mas, leciona Moré (2003), o conflito não é destrutivo em si, e pode ser entendido como um dos elementos da própria vida, portanto, parte integral do meio no qual as pessoas nascem, vivem e morrem, fazendo parte das interações. A questão é saber como manejá-lo, de forma a que

seja possível sair de situações conflituosas ganhando experiência, transformação e novas possibilidades.

Nessa linha, contemporaneamente, uma percepção positiva do conflito é encontrada em Fonkert (1999), Folger e Bush (1999), Warat (1999, 2001), Vezzulla (2001, 2003, 2006), Ávila (2002), Moré (2006) dentre outros. Deutsch (2004) salienta, inclusive, que o conflito é potencialmente importante nos âmbitos social e pessoal. Conforme o autor, ele tem muitas funções positivas: previne estagnações, provoca interesse e curiosidade, é a forma pela qual as pessoas podem manifestar seus problemas e chegar a soluções, “é a raiz da mudança pessoal e social” (p. 34).

Também Schinitman (1999a) percebe no conflito uma oportunidade de crescimento e desenvolvimento. Folger e Bush (1999) vão além e advogam que o conflito é potencialmente transformativo e compreendem-no como parte integrante da vida e capaz de gerar mudanças, conforme descrevem em seu livro “*La promessa de mediación*” (1996). Explicam eles que o conflito é potencialmente construtivo ou transformativo quando oferece aos indivíduos a oportunidade de desenvolver e integrar suas capacidades de força individual e empatia. Quando tais capacidades são realizadas, passos significativos são dados em direção à mudança pessoal e social.

4.1.1. Resolução de Conflitos Interpessoais no Âmbito do Poder Judiciário

No Brasil, a resolução de conflitos interpessoais, historicamente, tem sido atribuída quase exclusivamente ao Poder Judiciário, que não possui estrutura para atender a demanda que lhe é dirigida. Algumas das conseqüências desse monopólio são a sobrecarga desse Poder, o que gera lentidão na entrega da prestação jurisdicional, ou seja, em sua função de dizer de quem é o

“direito” que está sendo pleiteado, além de revelar outras de suas deficiências estruturais, tais como ser fechado e inacessível à maioria da população. Esses pontos revelam sua incapacidade para lidar isoladamente com os conflitos decorrentes da interação social (Müller, 2005).

O método de solução de disputas que é utilizada pelo Poder Judiciário recebe o nome de *jurisdição* e significa o “poder atribuído a uma autoridade para fazer cumprir determinada categoria de leis e punir quem as infrinja em determinada área”, conforme Ferreira (2001, s/p). A maneira com que o Poder Judiciário realiza a *jurisdição* é por meio do Direito, cujo objetivo é disciplinar o comportamento do homem em sociedade, prevenindo e resolvendo conflitos. Nesse sentido, explica Bisol (1999) que o Direito brasileiro utiliza, a fim de alcançar seu objetivo, um sistema de coação organizado em leis que imputam essencialmente deveres à conduta humana, limitando sua liberdade. Dito de outra forma, o Direito é a técnica de resolução de conflitos que utiliza regras impostas (leis), derivadas de outros (p. ex. do legislativo), que não dos contendores, e que a eles são impostas quando buscam uma solução judicial²¹.

Todavia, pela insuficiência do modelo litigioso genericamente característico da *jurisdição* – quer pela obstrução e morosidade do Judiciário (como referido), quer porque o paradigma da litigiosidade está em processo de esgotamento – outras maneiras de solução dos conflitos surgiram como opções e complementação à sistemática generalizante da Justiça Estatal, denominadas de *MARC (Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos)*²². Complementando o

²¹ Grossi (2004, p. 64) defende que “não está errado o homem do povo, mesmo em nossos dias, (. . .) quando desconfia do Direito: o percebe como uma coisa que lhe é completamente estranha, que cai do alto sobre a sua cabeça, como uma telha do telhado, confeccionado nos mistérios dos palácios do poder e evocando sempre os espectros desagradáveis da autoridade sancionadora, o juiz ou o funcionário de polícia”.

²² Um “método de solução de litígios é alternativo quando configura uma oportunidade de escolha, por parte do jurisdicionado [pessoa em conflito], diante da prestação jurisdicional estatal” (Medina, 2004, p.18). Segundo Bacellar (2003) o termo mais apropriado para tais métodos é complementar. “Só se ganha quando todos ganham. Ao lado do sistema judicial – que retrata o modelo tradicional de jurisdição (pelo Poder Judiciário) e que carrega consigo a característica da conflituosidade (ganha/perde), surge proposta de um modelo consensual (ganha/ganha) para solução das demandas” (p. 183) [tratando acerca da mediação].

papel das instituições do sistema formal de Justiça, os métodos e programas alternativos podem representar um ganho qualitativo na solução e administração de conflitos. Contudo, lembram Bacellar (2003) e Slakmon, De Vitto e Gomes Pinto (2005, p. 11), “devem ser objeto de criterioso monitoramento e acurada avaliação, a fim de que as boas práticas sejam fomentadas e difundidas”.

Apesar desses procedimentos terem em comum a alternatividade e ou complementaridade ao Poder Judiciário, eles são significativamente distintos quanto ao modo de chegar ao entendimento entre as partes. Ávila (2002) lista os seguintes métodos: *arbitragem*, *conciliação*, *negociação* e *mediação*. Conforme Almeida (2002), a *arbitragem*, a *mediação*, a *resolução judicial* e a *negociação* são métodos mais atuais de resolução de conflitos. Para essa autora, o conjunto de recursos negociais existentes ensejou a que fossem afastadas as “escolhas dicotômicas para administrar nossas contendas — *negociação* ou *resolução judicial*, *mediação* ou *arbitragem* — e nos aproximássemos de eleições *feitas sob medida* para o nosso conflito”. Dessa forma, continua a autora, adequar o método de resolução ao conflito é atualmente a “expressão de ordem quando tratamos de resolução de disputas” (ob. cit., p.03).

Atualmente, no Brasil, estão despontando a arbitragem, a conciliação e a mediação como formas de solução de disputas, de natureza alternativa ou complementar ao Poder Judiciário. Tais métodos ainda são confundidos, pelo fato de que sua difusão decorreu da Lei de Arbitragem (Lei nº. 9.307/96²³). Eles visam, como aludido anteriormente, solucionar litígios, desafogando o Judiciário; porém, apesar das semelhanças, mediação, conciliação e arbitragem guardam diferenças basilares.

²³ Esse instituto já era previsto pelo Código Civil de 1916, sob a denominação de compromisso, não tendo passado, no entanto, de letra morta, até ser revitalizado pela Lei da Arbitragem. O Código Civil vigente – Leiº. 10.406/02 – reeditou o compromisso, introduzindo a expressão *juízo arbitral* e remetendo à lei especial sua disciplina pormenorizada.

Conceitualmente, a *arbitragem*, segundo Carmona (1993), é uma técnica para solução de controvérsias relativas a direitos patrimoniais disponíveis²⁴, que ocorre pela intervenção de um terceiro. Este terceiro, um árbitro, recebe seus poderes de uma convenção privada, decidindo sem a intervenção do Estado; apesar dessa decisão assumir eficácia de sentença judicial. É, portanto, adverte Müller (2005), uma forma de justiça privada semelhante à Justiça Estatal, dado que é um árbitro quem decide, ou seja, esse procedimento também erige uma terceira pessoa, estranha à relação, a dizer “quem tem razão”.

O Conselho Nacional de Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA) define a *conciliação* como processo “não-adversarial e voluntário” de resolução de controvérsias no qual se busca obter solução consensual por intermédio de participação diretiva e avaliadora do conciliador, que opina quanto ao mérito e propõe soluções (Azevedo, 2004). Portanto, apesar de a *conciliação* objetivar levar os conflitantes a um entendimento, é distinta da mediação, pois o conciliador sugere as bases, direciona, e, em algumas situações, até mesmo, força um acordo. “O conciliador, na conciliação, tem atuação mais ativa no mérito da questão, facilitando, sugerindo soluções, orientando os interessados, até mesmo sobre enfoques jurídicos” (Bacellar, 2003, p. 175).

Essa técnica também pode ser observada nas tentativas judiciais de composição. Contudo, “na conciliação, diante do juiz, as partes tentam calar suas divergências, de forma transitória, sem a discussão espontânea e exaustiva do que consideram justo ou injusto para si” (Vainer, 1999, p.42). Isso significa que podem acabar aquiescendo ao acordo sem a compreensão efetiva de que

24 Simplificadamente, o direito é disponível quando é passível de ser transacionado, ou seja, seu titular pode dispor sobre o direito que detém. Nessa simplificação, admite-se, portanto, uma categorização entre direitos disponíveis e indisponíveis, esses últimos dispostos em uma esfera tal, normalmente de natureza pública, que impede – inicialmente – sua renúncia, cessão, transferência, ou, genericamente, qualquer espécie de transação.

a solução encontrada ou o acordo alcançado é o melhor dentro de suas circunstâncias; apenas concordam, e, em muitos casos, por temor reverencial.

A conciliação ainda é conceituada como um meio autocompositivo, “uma forma de intervenção mais passiva e menos estruturada do que a mediação” (Yarn, 1999, p. 102). Outros sustentam que “a conciliação é o componente psicológico da mediação na qual uma terceira parte busca criar uma atmosfera de confiança e cooperação que seja produtiva como negociação” (Moore, 1998).

4.1.2. Mediação de Conflitos

A qualidade central da mediação é reorientar as partes ao encontro uma da outra, não pela imposição de regras, mas ajudando-as a atingir um novo entendimento de sua relação. Esse entendimento comum redirecionará suas atitudes e disposições, levando uma ao encontro da outra (Lon Fuller).

Muito embora ainda prevaleça, em nossa cultura, o paradigma disjuntivo do ganhar-perder, cuja lógica binária e determinista limita opções possíveis, o contexto de interação social contemporâneo vem propiciando, conforme Schinitman (1999b), a [re]criação de novos ramos do conhecimento científico e de novas perspectivas relativamente às ciências, o que exige meios tecnológicos apropriados para o fomento de métodos inovadores de resolução de conflitos. A mediação é um desses métodos.

O sentido do termo mediação, para Ferreira (2001, s/d), advém do latim *mediatione*, que significa “intercessão, intermédio (. . .) intervenção com que se busca produzir um acordo (. . .). Derivado do verbo latino *mediare* – de mediar, intervir, colocar-se no meio”. Mediação é um processo no qual um terceiro imparcial facilita a resolução do conflito por meio da promoção de acordos voluntários entre ambos os envolvidos na contenda. “Um mediador facilita a comunicação, promove o entendimento, leva as partes a se focarem em seus interesses e procura soluções criativas que deixem as partes livres para chegar a um acordo próprio” (Prefácio do *Standards of Conduct for Mediators*²⁵, citado por Kovach & Love, 2004, p. 107).

A história mostra que as soluções de conflitos entre pessoas e grupos humanos, instrui Mendonça (2004, p. 143), ocorreram de forma constante e variável, por meio da mediação. “Culturas judaicas, islâmicas, hinduístas, budistas, confucionistas e indígenas tem longa e efetiva

²⁵ Padrão de Conduta para Mediadores.

tradição em seu uso”. Segundo Mello (2004), não há dados concretos quanto ao marco histórico inicial da mediação. Contudo, essa prática remonta à antiguidade chinesa, por influência da filosofia de Confúcio, calcada na reciprocidade, na paz e na compreensão. Vezzulla (2006) informa que foi Confúcio (551 a.C. - 479 a.C.) – para quem havia nas relações humanas uma harmonia natural – que introduziu na China a figura do mediador.

Nesse sentido, Breitman e Porto (2001) também referem que a mediação de conflitos, embora contemporaneamente seja um procedimento inovador, tem suas origens e razões na civilização chinesa, com aproveitamento de costumes e utilização de antigas descobertas em situações semelhantes. Conforme Vainer (1999), na China moderna, a mediação foi retomada oficialmente em 1949, em âmbito patrimonial e familiar, o que vem diminuindo “consideravelmente o número de casos que chegam aos tribunais como litígio” (p.42). A mediação foi retomada em nosso país, como referido, com o modelo oriundo da Lei da Arbitragem; temas antigos, com nova roupagem.

A mediação caminha no sentido oposto a do conflito instanciado judicialmente – o qual origina um ganhador e um perdedor – já que tem como corolário à cooperação e a mútua responsabilização dos envolvidos. Bush e Folger (1996) coadunam com Schinitman (1999a) ao conceituarem a mediação. Explicam eles que mediação é um método de solução de conflitos no qual as partes envolvidas recebem a intervenção de um terceiro, o mediador, que contribui para que as pessoas interessadas alcancem possibilidades inventivas para a solução da disputa, em que ambas fiquem satisfeitas.

Dessa forma, a mediação é um método de solução de disputas flexível e não obrigatório, pelo qual um terceiro neutro facilita o diálogo entre as partes para ajudá-las a chegar a um acordo (Highton & Álvarez, 1999). No processo de mediação, diferentemente do que ocorre na arbitragem, não é o mediador quem decidirá ou trará a solução, mas sim, as próprias partes. Essa

característica é apanágio da mediação de conflitos, inclusive no entendimento legal chancelado pelo Substitutivo do Projeto de Lei da Mediação ²⁶, sem o qual ela não subsiste. Outra de suas peculiaridades é a capacidade de expansão das discussões tradicionais que são feitas para chegar a um acordo, ampliando-as para além das questões jurídicas envolvidas.

Em relação ao acordo, lembram Haynes e Marodin (1996) que, caso o mesmo seja mediado, trará uma solução mutuamente aceitável e será estruturado de forma a preservar as relações dos envolvidos no conflito. Nesse sentido, Pietro (2001) entende que o mais importante nesse procedimento é justamente a possibilidade de as partes manterem boas relações depois de solucionada a controvérsia.

Também para Cárdenas (1999), o processo de mediação tem maior êxito quando ambos têm algo a ganhar caso o conflito seja solucionado negociadamente, vale dizer, quando as pessoas vão, ou deveriam, seguir mantendo uma relação no futuro. Como exemplo de situações de conflito das quais decorrerão relações futuras estão aquelas entre nações, entre vizinhos, as de âmbito escolar, ambiental, organizacional e familiar. Nessa direção, Almeida e Braga Neto (2002) sustentam que a mediação é destinada àqueles que prezam a relação pessoal ou de convivência com aquele com quem o conflito está posto, ou desta relação não pode renunciar; por quem esteja disposto a revisar posições anteriormente assumidas na busca de soluções para o embate; por quem deseje ser o autor da solução escolhida e, finalmente, por quem busque rapidez e confidencialidade no processo e opte pelo seu controle.

A prática da mediação contemporânea, conforme Moore (1998), foi expandida, em parte, pelo reconhecimento de que aumenta as possibilidades de as partes continuarem seu

²⁶ Substitutivo do Projeto de Lei que institucionaliza e disciplina a mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos na esfera civil. Art. 23. *Considera-se conduta inadequada do mediador ou do co-mediador a sugestão ou recomendação acerca do mérito ou quanto aos termos da resolução do conflito [italics added]*, bem como *qualquer forma explícita ou implícita de coerção para a obtenção de transação.*

relacionamento de maneira pacífica, no futuro, ainda que com a relação transformada e, pela percepção de que assegura direitos e a dignidade das pessoas envolvidas. Também se expandiu por sua capacidade de difusão da participação democrática nos níveis familiares, sociais e políticos; por assegurar respeito à diversidade e, finalmente, em função do entendimento de que o sujeito tem o direito de participar e assim ter maior controle sobre as decisões que dizem respeito à sua vida.

A mediação pode ser aplicada aos mais diferentes tipos de conflitos, tais como nas relações de família, comerciais, de vizinhança, escolares, trabalhistas e organizacionais de uma forma geral, comunitárias e ambientais. Contudo, cada uma dessas áreas contém atributos que devem ser respeitados. Além disso, atualmente, no Brasil, existem três projetos pilotos tratando da Justiça Restaurativa (seara criminal), cujo fundamento é mediacional. Nessa linha dedica-se o Professor Vezzulla (2006), quando aborda a mediação no âmbito do menor em conflito com a lei.

Decidir os rumos da vida enseja o resgate da autonomia do indivíduo, como também, afasta o problema da interpretação judicial, questão já abordada nesta pesquisa. Nesse contexto, verificada a inoperância e ineficácia, do Judiciário, notadamente nas soluções de conflitos familiares, a mediação desponta como uma possibilidade a mais, porém enraizada na cooperação.

Ademais, tamanha é a necessidade de novas vias para desobstruir o Judiciário, que a mediação está prestes a ser institucionalizada no direito brasileiro, como já mencionado²⁷.
Todavia, para que a sociedade brasileira se aproprie da mediação como recurso não conflitivo e

27 Resumo do processo para a institucionalização da mediação: é de 1998 o primeiro texto legal sobre mediação de conflitos, de autoria da Deputada Zulaiê Cobra, aprovado pela Câmara dos Deputados (Projeto de Lei n.º. 4827/98). Um segundo texto foi elaborado, inspirado na redação legal da Província de Buenos Aires e ao foi primeiro somado. Posteriormente à divulgação deste, foi sistematizada uma última versão do Anteprojeto de Lei de Mediação Paraprocessual (outubro de 2002), e àqueles foi somada, que além de regulamentar a mediação, traz o Sistema Multiportas de Resolução de Conflitos, composto pela mediação, arbitragem, conciliação e avaliação neutra de terceiro (Almeida & Braga Neto, 2002). Atualmente, como está descrito em seguida, o Projeto de Lei da mediação de conflitos recebeu um Substitutivo do Senado Federal, cujo relator é o senador Pedro Simon (PMDB-RS).

alternativo ou complementar à jurisdição e ao uso de mecanismos impostos na solução de conflitos, Almeida e Braga Neto (2002) sustentam que mudanças paradigmáticas precisarão atravessar seu processo cultural.

4.1.3. Aspectos da regulamentação da Mediação de Conflitos no Direito Brasileiro

O contexto atual da mediação como procedimento de resolução de conflitos no Brasil requer reflexões e debates acerca de sua institucionalização (regulamentação por meio de lei). Segundo Michelle Barbado, em seu artigo *Reflexões sobre a Institucionalização da Mediação no Direito Positivo Brasileiro* (2004), na realidade atual observa-se, de um lado, o desenvolvimento gradual da mediação por intermédio de programas de acesso à justiça, tanto governamentais²⁸ como não governamentais, os quais têm disseminado a eficácia do método, e, por outro lado, propostas de regulamentação do instituto, de maneira completa e detalhada, além de torná-la obrigatória.

Cumprido esclarecer que a mediação, segundo Bacellar (2003), é composta por dois tipos. O primeiro, chamado de *mediação simples, extrajudicial*, vale dizer, a mediação comum e realizada fora dos meandros do Poder Judiciário. Esse procedimento pode ser facilitado por qualquer pessoa capacitada; basta que as partes envolvidas elejam o mediador. Dito de outra forma, quando o conflito de interesses envolva direitos patrimoniais disponíveis²⁹ e as partes forem pessoas capazes, elas podem optar pela mediação *simples* ou *comum* e não é exigível qualquer formação específica do mediador escolhido por elas. O que leva a eleição de um ou de outro

²⁸ Exemplo de programa governamental é o Serviço de Mediação Familiar – SMF – do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, o qual foi escolhido como contexto desta pesquisa.

²⁹ Sobre direitos disponíveis ver nota de rodapé n°. 24.

mediador é a confiança na sua atuação, que passa, necessariamente, pela capacidade demonstrada. O segundo tipo é a *especial ou judicial*, adiante tratada.

No Brasil, o primeiro Projeto de Lei cuja meta foi disciplinar a mediação é da deputada Zulaiê Cobra³⁰ (Anexo 1). Esse Projeto descreve basicamente a mediação *simples* ou *extrajudicial*, mas também, traça linhas amplas acerca da mediação *judicial*, ou mediação *especial*, segundo tipo de mediação referido por Bacellar (2003), sem a pretensão de regular em detalhes o seu procedimento. Como aspecto a ser destacado desse primeiro Projeto, lembra Barbado (2004), está a facultatividade no uso da mediação, bem como a flexibilidade das formas, dado que a mediação pode ser realizada em qualquer fase do trâmite processual³¹, quando for *judicial*. Outro destaque, é que o mediador pode ser qualquer pessoa capaz, escolhida ou aceita pelas partes, como referido acima, e que demonstre em sua função *imparcialidade, independência, competência, diligencia e sigilo*.

Já a *mediação especial* tem como modalidade a *judicial* (cujos mediadores devam ser judiciais e os designados pelo juiz) ou *paraprocessual* (voltada ao processo civil) e seu balizamento mais detalhado decorreu inicialmente do Projeto de Lei de Consensuado (Anexo 2), o qual reuniu itens do Projeto acima descrito (que já não subsiste sozinho) e do Anteprojeto elaborado pelo Instituto Brasileiro de Direito Processual (IBDP) em conjunto com a Escola Nacional de Magistratura. Por esse dispositivo, a mediação no processo civil (*paraprocessual*) é subdividida em mediação *prévia e incidental*.

³⁰ Projeto de Lei nº. 4827, de 1998.

³¹ Art. 4º. Em qualquer tempo e grau de jurisdição, pode o juiz buscar convencer as partes da conveniência de se submeterem a mediação extrajudicial, ou com a concordância delas, designar mediador, suspendendo o processo pelo prazo de até três meses, prorrogável por igual período.

Por essa versão consensuada, quando a mediação for anterior ao processo ou *prévia*, ela será *facultativa* e aqueles que se interessarem por ela poderão optar por meio de um requerimento assinado pelo conflitante e seu advogado. A partir daí, se instaura um procedimento mediacional. Ao final, alcançado o acordo, o termo deve ser assinado pelo mediador, partes e seus advogados e terá valor de título executivo extrajudicial. Caso não tenha sido possível chegar ao acordo, será anotado pelo distribuidor judicial a data da última sessão de mediação.

Por outro lado, a mediação *incidental* ao processo será de tentativa *obrigatória*³² nos processos de conhecimento, conforme essa Versão Consensuada, e deverá ser conduzida por mediadores judiciais bacharéis em Direito, com três anos de efetivo exercício da profissão jurídica³³. Segundo Barbado, esse ponto é alvo de uma das maiores críticas a esse Projeto. Nesse sentido, sustenta o Senador Pedro Simon, no relatório que elaborou acerca do Projeto de Lei da Deputada Zulaiê Cobra, antes da Versão Consensuada, que “o estabelecimento de um nicho de mercado exclusivamente dirigido aos advogados talvez não seja a melhor opção, podendo o diploma de bacharel em Direito ser um qualificador do mediador, e não um requisito essencial” (Simon, 2003, ¶ 15).

De fato, a mediação está assentada no princípio da interdisciplinaridade, adverte Barbado (2004), de forma que as atribuições do mediador ultrapassam as questões meramente jurídicas,

32 Art. 34 da Versão Consensuada: a mediação incidental será obrigatória no processo de conhecimento, salvo nos seguintes casos: I – na ação de interdição; quando for autora ou ré pessoa de direito público e a controvérsia versar sobre direitos indisponíveis; na falência, na recuperação judicial e na insolvência civil; no inventário e no arrolamento; nas ações de imissão de posse, reivindicatória e de usucapião de bem imóvel; na ação de retificação de registro público; quando o autor optar pelo procedimento do juizado especial ou pela arbitragem; na ação cautelar; quando na mediação prévia, realizada na forma da seção anterior, tiver ocorrido sem acordo nos 180 dias anteriores ao ajuizamento da ação.

33 Art. 11. São mediadores judiciais os advogados com pelo menos três anos de efetivo exercício de atividades jurídicas, capacitados, selecionados e inscritos no Registro de Mediadores, na forma desta Lei.

Art. 12. São mediadores extrajudiciais aqueles independentes, selecionados e inscritos no respectivo Registro de Mediadores, na forma desta Lei.

como sustentado ao longo desta pesquisa. “Desde que devidamente formado por um curso em teoria e técnicas do processo de mediação, o profissional de outra área, como Psicologia ou Serviço Social, para citar apenas dois exemplos, pode desempenhar perfeitamente seu papel”, sustenta a autora (p. 217).

Além de determinar que o mediador seja bacharel em Direito, outro item que desponta nessa Versão Consensuada e se choca com a versão original do Projeto de Lei da Deputada Zulaiê, é o da compulsoriedade da mediação. Ocorre que um dos pilares da mediação é justamente a facultatividade ou voluntariedade das partes em optar ou não pelo seu procedimento. Os argumentos levantados pelos defensores da obrigatoriedade da (tentativa de) mediação em diferentes tipos de conflitos são de que isso pode torná-la mais conhecida, estimular a autocomposição e desafogar as Varas de Primeira Instância³⁴. Contudo, a experiência recente da Argentina, que incorporou a mediação por força de lei – com auxílio de organismos internacionais tais com o Banco Mundial, cujos interesses são econômicos, e não sociais³⁵ (Bacellar, 2003) – dá conta que, a falta de conhecimento sobre o novo sistema por boa parte da população gerou um “sentimento de desconfiança generalizado acerca da eficácia de um suposto substitutivo da jurisdição estatal” (Barbado, 2004, p. 212).

A institucionalização da mediação na Argentina teve como meta ser um instrumento para desobstruir os tribunais. Ocorre que isso se deu, segundo Dupuis, no seu artigo *Reforma judicial em Argentina: justicia inmediata. Menor cuantia y sistemas alternativos de resolución de conflictos. A quatro años de la mediación* (s.d.), em detrimento de uma série de providências

³⁴ Termo próprio de organização da estrutura judiciária. Pertence à Primeira Instância ou Iº Grau todos os Fóruns espalhados pelo Estado e a Segunda Instância ou IIº Grau compreende o Tribunal de Justiça de cada Estado (Costa, 2006).

³⁵ “O modelo mediacional argentino obrigatório, implementado com apoio desses organismos, não deve ser seguido. A economia sairá prevalecida e o cidadão prejudicado, com irremediáveis prejuízos à justiça social e ao Estado democrático de direito” (Bacellar, 2003, p. 243).

necessárias as quais foram desprezadas, tais como a falta de treinamento e incentivo aos mediadores e honorários fixados por lei num patamar extremamente baixo (Barbado, 2004).

No entendimento de Barbado (2004), é justamente o caráter obrigatório o que mais preocupa nessa Versão Consensuada, pois afronta a autonomia das partes e a voluntariedade, que, como referido, são atributos essenciais ao processo de mediação e que, certamente, não combinam com a imposição legal de um modelo não conhecido por grande parte da população que busca socorro no Poder Judiciário.

Ocorre que, essa última Versão, no ano passado, mereceu o Substitutivo do Senado Federal, de autoria do relator Pedro Simon (PMDB-RS)³⁶ (Anexo 3), o qual se inclinou aos argumentos recém esposados e exarou seu entendimento acerca da institucionalização da mediação **sem** o caráter compulsório, ou seja, na forma facultativa.

A experiência internacional tem demonstrado que a mediação produz melhores resultados se procedida facultativamente, na medida em que a pretendida mudança de mentalidade da população não requer a sua obrigatoriedade, mas o convencimento de que a via autocompositiva é mais barata, eficaz e rápida do que a heterocompositiva (Simon, 2006, s.p.).

Justifica o senador que a instituição de uma fase obrigatória de mediação incidental provocaria um choque no sistema processual brasileiro, trazendo coercitivamente, um instituto

³⁶ EMENDA Nº – CCJ (SUBSTITUTIVO) Institucionaliza e disciplina a mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos na esfera civil, e dá outras providências.

Art. 1º Esta lei institucionaliza e disciplina a mediação paraprocessual voltada ao processo civil.

Art. 2º Para fins desta lei, mediação é a atividade técnica exercida por terceiro imparcial que, escolhido ou aceito pelas partes interessadas, e mediante remuneração, as escuta, orienta e estimula, sem apresentar soluções, com o propósito de lhes permitir a prevenção ou solução de conflitos de modo consensual.

Art. 3º A mediação paraprocessual será prévia ou incidental, em relação ao momento de sua instauração, e judicial ou extrajudicial, conforme a qualidade dos mediadores, *mas sempre facultativa [italics added]*.

que, conforme entende, não se sabe ao certo se a cultura nacional assimilará com êxito. Se, de um lado, a obrigatoriedade da mediação incidental pode estimular a composição e desafogar as Varas de Primeira Instância, como referido, de outro, não é possível esquecer “que a criação de mais uma fase processual atrasará em meses a entrega da prestação jurisdicional, indo na contramão dos movimentos realizados nos últimos anos, no sentido de tornar a Justiça mais célere e efetiva”, argumenta o relator (Simon, 2006, s.p.).

Em suma, a mediação está prestes a ser instituída legalmente no Brasil como método de prevenção e solução consensual de conflitos na esfera civil. Conforme o Substitutivo elaborado pelo Senador Pedro Simon e aprovado em 21/06/06 pela Comissão de Justiça, não terá caráter obrigatório, como mencionado na nota de rodapé nº. 30 (art. 3º). Contudo, reza esse regramento, em seu artigo 10, que são mediadores judiciais os advogados com pelo menos três anos de efetivo exercício de atividades jurídicas, capacitados, selecionados e inscritos no Registro de Mediadores.

Em seguida preceitua, no artigo 15, que é lícita a co-mediação quando, pela natureza ou pela complexidade do conflito, for recomendável a atuação conjunta do mediador com outro profissional especializado na área do conhecimento subjacente ao litígio. E, o que interessa mais ao psicólogo, em seu parágrafo primeiro estabelece que a co-mediação será obrigatória nas controvérsias submetidas à mediação que versem sobre o *estado da pessoa*, devendo dela necessariamente participar psiquiatra, *psicólogo* ou assistente social. Mas, estão os psicólogos aptos a atuarem como mediadores?

Ante o exposto, é fundamental ao psicólogo que atue ou pretenda atuar na resolução de conflitos familiares, conhecer e se capacitar para atuar nessa importante, fecunda e promissora técnica de aproximação das diferenças, inclusive pelo aspecto legal acima descrito.

4.2. FAMÍLIA E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES

*Que não seja imortal, posto que é chama, mas que seja infinito enquanto dure
(Vinicius de Moraes).*

O conceito de família esteve, historicamente – para a ciência que regula as relações sociais, o Direito – ligado à consangüinidade e ao casamento solene. Sob o jugo de uma sociedade patriarcal, conservadora e influenciada pela igreja católica, a família do início do século passado era estreita, hermética, patrimonializada, matrimonializada e discriminatória: um espaço destinado à reprodução sexual e econômica, como referem Pereira (2006) e Dias e Pereira (2003). Três exemplos elucidam essas afirmações: primeiro, o casamento era uma instituição indissolúvel, somente extinguindo-se pela morte; segundo: a mulher quando casava, ainda que civilmente capaz, voltava ao *status* de relativamente incapaz, ou seja, lembra Brandão (2004), necessitava da permissão do marido para praticar determinados atos da vida civil, tais como trabalhar e comerciar e, finalmente, a forte carga depreciativa em relação aos filhos gerados fora do casamento (os denominados adúlteros e incestuosos), que nem mesmo eram passíveis de reconhecimento paterno.

Por outro lado, os séculos XIX e XX foram marcados por profundas transformações econômicas, sociais e nos costumes. A estrutura milenar do patriarcado e o modelo tradicional de família, refere Spitz (1987), dentre outros autores, foram abalados por eventos como a revolução industrial, o protestantismo, os espaços de trabalho conquistados pela mulher fora do âmbito doméstico, e mais recentemente, a pílula anticoncepcional. Tais mudanças atravessaram também a organização familiar que já não é uma estrutura rígida e fechada; a consangüinidade não é fundamental, nem o casamento formal a única forma de constituição da família.

Nessa linha, aduzem Dias e Pereira (2003), a estrutura familiar atual já não é caracterizada apenas pela presença de um homem, uma mulher e seus filhos. Esse sistema pode ser constituído por um dos pais com seu(s) filho(s) ou por dois irmãos vivendo juntos. Não é mais necessário que haja parentesco em linha reta entre os seus participantes ou mesmo diversidade entre os sexos. E, o mais importante, a família de hoje não é mais um espaço unicamente econômico e de reprodução. O ente familiar é um *núcleo-ninho* para o desenvolvimento do amor e demais afetos. Sustentam Pereira (1995, 1999, 2000), Dias e Groeninga (2001), Tânia Pereira (2006), dentre outros, que a família é estruturante da pessoa e das relações entre elas, é o espaço que organiza e capacita a que as pessoas possam interagir socialmente. *O traço principal que a identifica é o vínculo da afetividade.*

Nessa toada, entendem Dantas e Jablonski (2003, p.22) que “a variabilidade histórica da instituição familiar torna difícil a elaboração de um conceito que abarque a família como um todo”. E continuam: a família modifica-se “temporal e espacialmente, englobando funções políticas e econômicas dentro da sociedade na qual está inserida. Além disso, a história da família não é linear e apresenta diversas rupturas em seu percurso”. De qualquer forma, o fato é que a família sempre existiu, e subsiste, dentro de alguma formatação (*famílias plurais, novas formas de configuração familiar*). É uma instituição que atravessa o tempo e o espaço, célula básica da sociedade desde tempos longínquos. De forma poética, sustenta Tepedino que, mudam os costumes e a sociedade, mas há algo que não muda:

A atávica necessidade que cada um de nós sente, de saber que, em algum lugar encontra-se o seu porto e o seu refúgio: o seio familiar, este *locus* que se renova sempre como ponto central de referência do indivíduo em sociedade, uma espécie de aspiração à

solidariedade e à segurança, que dificilmente será substituída por qualquer outra forma de convívio social (Tepedino citado por Hironaka & Oliveira, 2003, p. 07).

A Psicologia – ainda que alicerçada em escolas com distintos pressupostos epistemológicos – contribuiu na compreensão de que família não é somente aquela representada por um homem, uma mulher e filhos, mesmo que formalmente casados. Nessa esteira, representantes de uma das escolas psicológicas, a Psicanálise, ensinam que a família é antes de tudo, uma estrutura psíquica, na qual cada um dos membros ocupa um lugar definido (Lacan, 1984; Pereira, 1995, 1999, 2000). Lugar do pai, da mãe, dos filhos, sem estarem necessariamente ligados pelo sangue ou por qualquer ato solene.

Para ocupar o lugar do pai, da mãe ou do filho, o DNA não é imprescindível, da mesma forma que, não obstante os laços formais e de consangüinidade, o pai ou a mãe não ocupem, por alguma dificuldade psicológica, o lugar de pai ou de mãe, essencial à estruturação psíquica e à formação do sujeito. O passo para o simbólico, somente alcançado pelo homem, é justamente o que o diferencia de outros animais e que lhe permite constituir uma família, ou melhor, a que componha uma estruturação familiar (Lacan, 1984; Pereira, 1995, 1999, 2000).

Também segundo Giorgis (2002), a família contemporânea ultrapassou a concepção de núcleo formado por pais e filhos, laços biológicos e heterossexualidade e, há pelo menos duas gerações, vêm abrindo espaço aos vínculos do afeto. Nesse sentido, a família é caracterizada, sobretudo, como um espaço privilegiado para que os opostos possam vir a se tornar complementares. E continua o autor: a família, além da sua função reprodutiva, produz também sua própria reprodução social, por meio da função ideológica que exerce ao transmitir valores, papéis e padrões de comportamento que serão repetidos pelas gerações, deixando a família nuclear de se constituir em modelo prevalente.

É o que também entende Hurstel (1999), para quem, é no seio familiar que se desenvolvem processos fundamentais do desenvolvimento psíquico da pessoa e a transmissão de estruturas de comportamentos e representações.

(. . .) nas famílias, o que se transmite, de geração em geração, (. . .), são os relatos, as lendas familiares, as anedotas cheias de paixão e ideal, próprias aos “fulanos”. É por meio destes “romances” que uma criança “aprende” seu lugar simbólico (de quem é filho, filha, sobrinho etc.) no seio da família. Quer dizer, a qual geração pertence, qual é seu sexo. Por meio das identificações com tal ou tal figura situada precisamente em sua genealogia são constituídas as ancoragens (p.121).

No entendimento da abordagem Sistêmica em Psicologia, a família é o primeiro microsistema com o qual a pessoa em desenvolvimento interage, tendo por isso um papel fundamental. Para Bronfenbrenner (1996), a família é considerada um sistema dinâmico e em interação, compreendida em um ambiente, próximo e imediato, da pessoa em desenvolvimento, que envolve atividades, papéis e um complexo de relações interpessoais. Explicita César-Ferreira (2004) que compreender a família como um sistema implica em entendê-la como um “conjunto de elementos que se inter-relacionam e exercem influências recíprocas para formar um todo único”. Para a autora, “a família é uma unidade psicoafetiva, da qual depende o desenvolvimento de seus membros” (p. 83).

É essa estrutura ou sistema familiar que existe antes e acima do Direito, e é sobre ela que o Direito vem, através dos tempos, tentando legislar com o intuito, leciona Pereira (1995) de ajudar a mantê-la, de forma que o indivíduo possa existir como cidadão. Sem essa estrutura, onde há lugar definido para cada membro, adverte o autor (1999) o indivíduo tenderia à psicose, uma vez que é nesse *locus* que o sujeito é estruturado e são estabelecidas as primeiras leis psíquicas.

Confirmando esse entendimento, René Spitz (1987) entende que justamente as mudanças decorrentes da introdução do protestantismo e do trabalho feminino no âmbito externo, o que afastou as mães de seus afazeres domésticos, têm refletido em sérios problemas, dentre os quais está o aumento de neuroses e psicoses na vida adulta. Em função disso, confirma Pereira (1995, 1999, 2000), ou seja, quando a família se ausentou, a lei jurídica pode ser necessária [limites] para sobrevivência da pessoa e da sociedade. Em outras palavras, quando a estrutura familiar não é sustentável, a lei jurídica deveria vir em seu socorro. Eis a incorporação de conceitos – própria da interdisciplinaridade – psicológicos à definição tradicional de família no Direito.

Contemporaneamente, Roudinesco (2003) ao tratar do tema, refere que a nova configuração familiar está fundamentada em três fenômenos: a revolução da afetividade, a qual exige do casamento burguês relação com o amor – fato novo nessa instituição – dado que antes ocorriam formalizações cujas questões econômicas eram determinantes; o lugar de destaque concedido ao filho, o qual tem como efeito “materializar a célula familiar”, e a prática de uma contracepção, que separa o desejo da procriação. Para a autora, isso reflete em uma organização mais individual da família (p.96).

Finalizando, segundo Breitman e Porto (2001, p.62) “a família é a sociedade humana mais complexa, seus conflitos são particularmente difíceis de encarar sob o ponto de vista da lei”. Isso decorre basicamente, sustenta Mello (2004, p.23), em função de ainda existir uma representação social acerca da família que cotidianamente remete aos “modelos nucleares tradicionais de família, que estão em crise, desconsiderando as inúmeras novas organizações familiares existentes em nossos dias atuais”, antes referidas.

O casamento ou a união estável entre duas pessoas decorre de uma forma de contrato social e afetivo, o qual sofre a influência das transformações nas maneiras de relacionar-se. Quando as diferenças entre os cônjuges não conseguem ser compreendidas aparecem

questionamentos acerca da união, ao mesmo tempo em que outras perspectivas de relacionamento passam a ser avaliadas (Rosa, Oliveira & Cruz, 2005).

A difícil decisão pelo rompimento do vínculo conjugal³⁷ traz embutida um estado de ambivalência, principalmente em função dos possíveis impactos e conseqüências que causa no sistema familiar. Caso exista consenso de que a separação é o melhor, o rearranjo do ente familiar tende a ser mais fácil e rápido. Entretanto, dificilmente a decisão é de ambos; a iniciativa parte de um dos cônjuges e, apesar de ser a melhor solução para o casal, em função das circunstâncias da relação, em geral ela é experimentada dolorosamente e vem “associada a sentimentos de fracasso, impotência e perda” (Rosa, Oliveira & Cruz, 2005, p.74).

Sintetizando esse tópico, observa-se, que, em função das transformações nos costumes acima alinhavadas, a obrigatoriedade do casamento de duração eterna terminou, bem como as separações e os divórcios deixaram de ser sentenças de desqualificação e solidão.

4.2.1. Mediação familiar

As separações e perdas são companheiras constantes na vida das pessoas e ninguém pode afirmar que nunca as viveu. Embora seja uma experiência universal, ela é tão particular e peculiar que a sua história individualiza cada ser humano (Kovács, 1996, p.14).

A retomada de métodos de solucionar contendas, alternativos ao procedimento litigioso judicial, possibilitou a que o processo de separação ocorra de maneira menos sofrida e traumática. Nesse sentido, segundo Marodin e Breitman (2002, p.480), a mediação familiar

³⁷ Dados do IBGE de 2005 dão conta que no ano de 2005 o divórcio, no Brasil teve um aumento de 15,5% em relação a 2004, o maior nível histórico nacional. Os dados das Estatísticas do Registro Cível de 2005, elaboradas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, informam, ainda, um crescimento do número de pessoas que voltam a se casar, a taxa cresceu 3,6% de 2004 para 2005, mantendo tendência observada desde 2001.

facilita a que as relações entre os membros da família sejam preservadas e por isso evita o “esfacelamento dos vínculos”.

A mediação familiar ocorre quando um casal separando solicita ou aceita [recebe] a intervenção confidencial e qualificada de um terceiro, que auxilia no encontro das bases de um acordo duradouro e mutuamente aceitável em face do rompimento do vínculo conjugal (Ávila, 2002), o que contribuirá para a reorganização daquele novo ente, doravante uma organização binuclear. Barbosa, Almeida e Nazareth (citados por Breitman & Porto, 2001, p.48) conceituam a mediação familiar como um procedimento no qual uma terceira pessoa imparcial, “especialmente treinada, colabora com as pessoas de modo a que elaborem as situações de mudanças ou mesmo de conflito, a fim de que estabeleçam a comunicação, podendo chegar a um acordo que as beneficie, propiciando um melhor gerenciamento dos recursos”.

A mediação familiar, como método de gerenciamento e resolução de conflitos derivados da família impescinde, conforme Ávila (2002, p 23), de empatia e cooperação, e não de intimidação ou competição. Ademais, é essencial que as decisões sejam tomadas pelas pessoas envolvidas e não impostas por um terceiro, e, finalmente, o acordo gerado reflète possibilidades criativas e não um julgamento no qual exista um culpado e outro inocente, um ganhador e outro perdedor. Essas são significativas distinções da mediação familiar frente ao procedimento judicial contencioso, como já dito e ora salientado. Além disso, a mediação familiar é distinta de outros métodos de resolução de conflitos, dado que enseja aos indivíduos estabelecerem eles mesmos as normas para a sua realidade, seu contexto, em vez de “serem submetidos a um julgamento vertical e hierárquico” (Campos & Brito, 2006) que, em geral, não resolve o conflito psicossocial.

A mediação familiar busca seus pressupostos teóricos, informam Breitman e Porto (2001), na Psicologia, especialmente, na Terapia Familiar Sistêmica e em outras disciplinas, como a Teoria da Comunicação, a Teoria do Conflito e o Direito de Família, para alicerçar sua prática,

pois as crises geradoras de embates são, em geral, de ordem psicológica e social. A partir desses diferentes e complementares saberes, a mediação familiar ganha um corpo de conhecimentos e técnicas.

Vainer (1999, p.43) sustenta que a mediação corresponde simultaneamente a uma “teoria e técnica transdisciplinar, uma produção em que a observação e a atuação agem conjuntamente, para a co-construção, complementação, ação e investigação comuns”. E arremata: “nesse processo, não há jamais a hegemonia de uma ciência sobre a outra e procura-se refletir este mesmo espírito no casal a mediar” (p.43). Para Warat (1999, 2001), Brandão (2004), Marodin e Breitman (2002), Zimmermann e Coltro (2002), Mello (2004), dentre outros, a mediação familiar utiliza, além dos conhecimentos acima listados, alguns conceitos da Psicanálise.

Nesse sentido, afirmam Marodin e Breitman (2002), é perceptível na mediação familiar um fenômeno que a Psicanálise denomina de *transferência*³⁸, designando “um processo no qual os desejos inconscientes se atualizam nos relacionamentos estabelecidos durante a mediação entre mediadores e mediados” (p.484). Os mediados esperam, mesmo sem saber, que o mediador identifique esses sentimentos e os processe pacientemente (Mello, 2004). Para Marodin e Breitman (2002, p.484) “isto exigirá do mediador um bom nível de autoconhecimento, para que ele próprio não sinta pena, raiva, nojo, inveja ou outro sentimento (. . .) pelo risco de ser envolvido pelas partes”.

³⁸ O fenômeno denominado **transferência** pode ser compreendido, em terapia psicanalítica, como sendo a projeção de sentimentos, desejos e pensamentos no analista, que passou a representar um objeto do passado do paciente. Este reage ao analista como se ele fosse alguém da vida passada do paciente” (Campbell, 1986, p. 625). “Etimologicamente a palavra **transferência** resulta dos *étmos* latinos *trans* e *feros*. O prefixo *trans*, além de outros significados, também alude a *passar através de* (como em transparente), ou passar para um outro nível (como em trânsito), enquanto *feros* quer dizer conduzir, e creio que basta essa compreensão etimológica para caracterizar a essência do fenômeno transferencial” (Zimmerman, 2001, p. 336).

Normalmente o que acontece, salientam Zimermann e Osório (1997), é que a *transferência* seja considerada não apenas em função dos afetos que veicula, mas principalmente, pelos efeitos que produz no outro, o que ocorre por meio do mecanismo da *contratransferência*, que acontece no mediador. *Transferência e contratransferência* correspondem a uma forma de comunicação primitiva de sentimentos que, tanto o mediador quanto os mediados, muitas vezes não conseguem reconhecer e, menos ainda, verbalizar.

Quando o mediador tem formação em Psicologia ele deveria ser capaz de perceber e compreender vivências emocionais e até inconscientes. Segundo Mello (2004, p.33), o mediador psicólogo percebe que essas projeções são mecanismos dos mediados contra “a dor, o luto, o pesar e a tristeza”. Não identificar tais fenômenos significa empobrecer as possibilidades criativas em seu processo, dado que eles podem auxiliar no esclarecimento de pontos nodais ocorridos no processo mediacional e que interferem no estabelecimento de uma comunicação funcional capaz de possibilitar soluções antes não vistas.

Diversamente, quando o mediador provém de outras profissões, ele terá maiores dificuldades de identificar esses fenômenos, o que, para Marodin e Breitman (2002, p.484) “repercutirá na sua capacidade de manter-se imparcial, neutro e continente”. Além disso, tais mecanismos poderão ser experimentados como geradores de ansiedade, e, portanto, sentidos como fonte desencadeadora de estresse, e não como ínsitos à situação e ao contexto.

4.2.2. Modelos de mediação de conflitos

A categoria profissional nasce de um leque de atividades que perfazem a especialização de um trabalhador, lecionam Highton e Álvarez (1999). Cada profissão possui um grupo de indivíduos que estão organizados em torno de um conhecimento especializado e, em geral, de

interesse social. Numa profissão existem habilidades, aptidões, capacidades técnicas e competências que mudam como o passar do tempo e com as mudanças culturais, ensejando a que critérios de distinção entre as profissões variem, além de surgirem novos ofícios, principalmente necessários numa sociedade complexa. A mediação está buscando a ser transformada em uma profissão cujo corpo de conhecimentos, habilidades, técnicas e estratégias interventivas sejam conhecidas e definidas. A mediação surgiu de saberes multiprofissionais que a enriqueceram; todavia, segundo as autoras, esse atributo pode estar confundido o seu sentido de identidade.

Os modelos de procedimentos mediacionais, genericamente, podem ser divididos em dois grandes grupos, os quais resultam em duas correntes diferenciadas na forma de entender e lidar com os conflitos interpessoais, sustentam Breitman e Porto (2001). O primeiro modelo tem o acordo como principal meta da mediação e pode ser similar à tentativa de conciliação exercida pelo Magistrado nos procedimentos judiciais. Por outro lado, o segundo objetiva a transformação dos envolvidos em relação à valorização e ao reconhecimento recíproco, tendo, portanto, como enfoque, as relações e o potencial transformativo da crise e do conflito.

Segundo Breitman e Porto (2001) sete modelos se originam dessas duas matrizes: a) centrado nas necessidades da família e no papel negociador do mediador (Jonh Haynes); b) cujo foco é a perspectiva narrativa em mediação (Sara Cobb); c) ressalta aspectos transformativos da mediação (Folger & Bush); d) pelo qual as conseqüências da mediação são melhores relações e negócios entre os envolvidos, com reflexos terapêuticos (Daniel Bustelo); e) cujo objetivo é o acordo (Escola de Harvard); f) segundo o qual mediador deve evoluir permanentemente entre o modelo que segue e a práxis do reencontro, dentro do caso singular (Liliana Perroni); g) cuja meta é chegar a um acordo mediado e introduzir trocas perceptivas recíprocas nos envolvidos (Grupal Narrativo).

Complementam as autoras, com outros três modelos de mediação, segundo a profissão da qual provém o mediador ou a situação:

- **Modelo advogado-mediador** – quando o mediador provém do Direito, ele deve se ater à função mediacional, vale dizer, abster-se de representar interesses de quaisquer dos envolvidos, os quais deverão ter advogados particulares, que deverão fornecer as informações legais, o que permite definir as limitações do ofício do mediador.
- **Modelo psicólogo-mediador** – caso o mediador tenha como formação a Psicologia ele deve restringir-se ao reconhecimento dos afetos e ao manejo do conflito, não se aprofundando nas queixas, e sim se orientando para as soluções que estão por ocorrer. Cumpre não incursionar no passado, dado que estaria entrando-se na seara psicoterapêutica. E embora haja efeitos terapêuticos no processo de mediação, os processos mediacionais e psicoterapêuticos não devem ser confundidos.
- **Mediação em equipe** – psicólogo e advogado focarão o mesmo objetivo, cada qual na sua área. O psicólogo manejará as emoções que atrapalham a comunicação e a percepção dos reais interesses encobertos por posições. Já o advogado informará acerca de aspectos legais – obrigações e deveres – na elaboração do acordo; ambos na função de mediadores, complementando-se imparcialmente.

Já na esteira do que ensina Soares (1996), seguida por Vezzulla (2006), é possível detectar três matrizes de mediação com distintas epistemologias as quais refletem diferentes modelos de mediação de conflitos. O primeiro deles é o da Escola de Harvard, cujo foco é o acordo. A partir desse modelo surgiram os outros dois, lembra Vezzulla (2006). O segundo modelo é o da Escola Transformativa de Bush e Folger e finalmente, o Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb, cujas raízes estão plantadas na teoria sistêmica e que está centrado tanto nas relações como nos acordos. Esse entendimento vai ao encontro do que acima foi descrito inicialmente como as duas

grandes matrizes de mediação, apenas insere o Modelo Circular. A seguir estão descritos mais detalhadamente esses três modelos que Suares (1996) propõe.

Escola Tradicional de Harvard

Para os seguidores dessa escola, o importante é que as partes envolvidas cheguem, com auxílio do mediador, a um acordo mutuamente aceitável. Assim, lembra Vezzulla (2006, p. 85), “toda a estratégia do mediador está orientada para conseguir o acordo”. A comunicação é compreendida no sentido linear e está centrada no verbal. O contexto e o histórico somente são considerados na busca pelo acordo.

Para o autor (p. 85) a crítica aos conceitos da Escola Tradicional de Harvard é que na busca de encontrar saídas objetivas para os conflitos, “se deixam de trabalhar os conflitos subjetivos, que retornam como perturbação, muitas das vezes, das próprias decisões tomadas”. E continua: os impasses subjetivos neutralizados e cindidos do tratamento dado aos conflitos objetivos permanecem atuando no relacionamento dos envolvidos, manifestando-se na supervalorização das dificuldades ou na criação delas, quando ficam subjacentes e procuram “sua expressão por meios sintomáticos” (p. 85).

Escola Transformativa de Bush & Folger

Esse modelo está centrado nas relações. Incorpora os novos paradigmas da ciência no que tange à causalidade, que sustenta como circular. O trabalho do mediador é para obter, fundamentalmente, o empoderamento e o reconhecimento recíprocos entre os envolvidos e tem como meta modificar as relações, ou seja, ainda que não se consiga um acordo, mas se as relações foram transformadas no sentido da valorização mútua, a mediação é tida como exitosa

(Suarez, 1996). Aspectos da escola transformativa já foram descritos quando se discorreu acerca de conflitos.

Escola de Sara Cobb – Modelo Circular Narrativo

O fundamento dessa escola é a comunicação circular, as novas abordagens cibernéticas, o construcionismo social e a teoria pós-moderna do significado (Breitman & Porto, 2001). Conforme Suarez (1996) a comunicação é compreendida como um todo no qual estão duas ou mais pessoas e a mensagem transmitida; inclui elementos verbais e não verbais (analógicos), tais como os gestos, o tom da voz, os quais tem a ver com a própria relação e que qualificam o conteúdo. A causalidade é circular, vale dizer, não existe uma única causa que gere um determinado resultado, o que há é uma causalidade circular que se retroalimenta.

No entendimento de Breitman e Porto (2001), esse modelo propõe uma perspectiva em mediação de conflitos, pelo qual o procedimento mediacional é um processo narrativo, o que significa dizer que é uma forma de contar histórias. Conforme as autoras, Sara Cobb, que desenvolveu esse modelo, insiste nas condições que um mediador deve assumir, tais como valores e atributos pessoais, assinalando a relevância das condições desse facilitador para o processo de mediação.

Vezzulla (2006) sintetiza, afirmando que a mediação estruturada na Teoria dos Sistemas se baseia no trabalho do mediador sobre o relacionamento e a comunicação, a partir de conceitos sistêmicos. E, finaliza Suarez (1996, p. 63): “el modelo Circular-Narrativo tiene la ventaja de su gran aplicabilidad al estar centrado tanto en las relaciones como en los acuerdos³⁹”.

³⁹ “O modelo Circular-Narrativo tem a vantagem de sua grande aplicabilidade estar centrada tanto nas relações, como nos acordos”.

4.3. COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

Dado os limites inerentes a este trabalho, o texto aborda, além de definições do termo competências, as concepções de *competências profissionais* que estão relacionadas ao entendimento que é sustentado e vinculado à presente pesquisa.

4.3.1 Conceitos e sentidos de *competência*

O **sentido jurídico de competência**, conforme Diniz (1998, p.694), varia conforme o contexto em que aparece. No *Direito Civil*, denota “em sentido amplo, a capacidade ou aptidão pela qual a pessoa pode exercer seu direito”. No tocante ao *Direito Administrativo*, competência designa: “a) aptidão de uma autoridade pública para a efetivação de certos atos; b) poder conferido a um órgão ou funcionário público para o exercício de determinados atos ou para apreciar e resolver certos assuntos”.

No que tange ao *Direito Processual*, “competência é a medida da jurisdição; poder conferido ao magistrado para o exercício da jurisdição outorgada em razão da matéria, do lugar ou das pessoas”. A competência, em seu sentido processual, *é a medida da jurisdição*, vale dizer, ela é a delimitação da jurisdição. “A capacidade para exercer, legitimamente, o poder jurisdicional nos casos concretos, todos os juízes têm a jurisdição, embora nem todos tenham a competência para julgar determinada causa” (Diniz, 1998, p.694).

No **senso comum** o termo competência, sustenta Lima (2005, p 07), possui dois sentidos semânticos: um relacionado à atribuição dada por lei ou por reconhecimento a uma pessoa ou organização para apreciar e julgar um assunto ou pedido; e outro, que diz respeito ao reconhecimento de atributos pessoais vinculados à capacidade e idoneidade para resolver determinadas questões, inclusive profissionais. Para a autora, existem “múltiplas definições de

competência que, apesar de ser um tema bastante debatido nas últimas três décadas, mantém-se polissêmico, variando seu significado segundo autor, setor e país”.

Na educação, ressalta a precitada autora (2005, p.08), são observáveis três abordagens conceituais acerca de competência. A primeira entende competência como um leque de atributos pessoais; a segunda a relaciona aos resultados obtidos ou às tarefas realizadas; finalmente, existe uma terceira que traz uma acepção dialógica de competência, que combina “atributos pessoais para a realização de ações, em contextos específicos, visando atingir determinados resultados”.

O conceito de competência profissional é empregado no singular, dado retratar o *conjunto de desempenhos ou capacidades em ação*, divididos em áreas que perfazem o campo da prática profissional, segundo contexto e padrões de excelência. Esse tipo de competência é inferido pelo desempenho. Numa profissão, conjuntos de desempenhos afins amoldam áreas de competência complementares (Lima, 2005).

Em sentido ampliado é o entendimento Plantamura (2003) acerca de competência, a qual deve ser entendida além da capacidade de desempenhar ou de desenvolver um trabalho. Conforme o autor, a inserção em uma realidade existencial, em que a vida está repleta de incertezas, a competência é alicerçada numa capacidade para compreender, agir e decidir. Klüsener (2004) complementa, ao referir a competência está relacionada, atualmente, à capacidade de adaptação dos indivíduos às situações em distintos campos do conhecimento.

Cruz, Pereira e Souza (2004, p.2) aduzem que “as competências são influenciadas por três conjuntos de capacidades humanas: conhecimentos (informação [...]), habilidades (técnica, capacidade [...]) e atitudes (querer fazer, identidade e determinação)”. Para esses autores, as competências profissionais servem de base para a formação do perfil profissional, não sendo esse perfil “influenciado apenas pelo que já está prescrito pelas ofertas de emprego e pelas funções do profissional, e sim, também, pelo que ainda não ocorreu, pelo que está por ser construído”. Uma

construção que ocorre “a partir do processo de formação científica e profissional do indivíduo e das novas habilidades adquiridas pelas experiências de vida e trabalho”.

Dessa forma, as competências são conhecidas quando demonstradas, especialmente quando avaliadas as consequências dessas ações para o próprio indivíduo (ob. cit, p.05). Nesse sentido, Gramigna (2003, p.1) conceitua competência como o “conjunto de habilidades, conhecimentos e atitudes que contribuem para uma atuação de destaque, de excelência em determinados contextos”.

Cruz (2002, p. 26), abordando acerca do trabalho do psicólogo, refere que competente nessa área “significa saber usar a capacidade para integrar comportamentos, para realizar tarefas e produzir resultados coerentes com as demandas sociais e técnicas por meio das quais a ciência e a prática psicológica devem responder”. Nessa direção, segundo Costa (2005), existe uma carência de profissionais competentes, social e cientificamente, entre os psicólogos que atuam no campo jurídico. Assim, os estudantes de Psicologia necessitam desenvolver competências profissionais para que possam atuar nas organizações de justiça.

Para intervir nos conflitos que convergem para as organizações de Justiça é necessária uma formação direcionada a esse campo de atuação (. . .) [é necessário] Criar na graduação um espaço no qual seja possível estudar o comportamento humano na relação com a Justiça e a lei, fenômeno psicológico nuclear presente nas organizações de Justiça, a fim de estimular a promoção de intervenções cientificamente comprometidas (Costa, 2005, p.15).

4.3.2 Competências profissionais do mediador de conflitos familiares

Tenho a convicção de que para mediar não basta possuir habilidades e técnicas específicas, é preciso dominar a difícil tarefa de se integrar emocionalmente com os outros. Auto se designar mediador ignorando este fato significa um mau começo. Mediar é uma “arte” (e como tal, reclama o homem por inteiro) de conduzir um procedimento carregado de intensidades (Rodrigues, 1999, p.03).

Existe, na atualidade, uma discussão acerca da importância em formar profissionais capacitados a atuar numa seara tipicamente de embates, bem como, questionamentos sobre quem deve ser o mediador: o advogado, o assistente social, o médico, o administrador, o pedagogo ou o psicólogo? Essa preocupação é recente em nosso país, mas em países como os Estados Unidos, Canadá, França, Espanha e Argentina, a cultura da mediação vem sendo absorvida há mais de três décadas (Sales, 2004), junto com seus naturais questionamentos.

Conforme Birkhoff e Warfield (1999), a preocupação sobre como treinar profissionais competentes e éticos na resolução de conflitos fez com que os dirigentes da Universidade de George Mason (EUA) criassem, no Instituto de Análise e Resolução de Conflitos (IÇAR), um programa de Pós-Graduação em resolução de conflitos: mestrado em resolução de conflitos que funciona desde 1982 e doutorado em análise e resolução de conflitos e remonta a 1988. O foco desse programa é “produzir profissionais reflexivos” (ob. cit, p. 398).

A importância da reflexão para os mediadores é também referida por Folger e Bush (1999), dado que para eles estes terceiros qualificados e imparciais, os mediadores, podem percorrer conscientemente uma abordagem que possibilite e auxilie aos participantes a desfrutar das oportunidades que o conflito revela para a autodeterminação e para o reconhecimento ou empatia, ao que denominam de potencial transformativo do conflito. Folger e Bush abordam em

suas obras (1996, 1999) o potencial e os efeitos transformativos do conflito, como anteriormente referido.

Para que o reflexo transformativo decorra do conflito eles advogam que o mediador: deve gerar e apoiar um contexto em que as próprias partes tomem as decisões; não julgar as partes ou seus pontos de vista; considerar as competências e os motivos das partes; ser responsivo à expressão de emoções; ensejar e explorar a ambigüidade das partes; estar concentrado no aqui e agora da interação do conflito; garimpar o passado em busca de seu valor para o presente; entender a intervenção como um ponto dentro de uma estrutura de tempo mais ampla e, finalmente, os mediadores transformativos extraem satisfação de seu ofício quando oportunidades de capacitação e reconhecimento [das partes] são reveladas no processo e quando é possível ajudar as partes a reagir nesse sentido.

A proposta de Fonkert (1999) é na direção de que, em geral, uma transformação terapêutica faz parte do processo de mediação. Essa autora, numa visão integradora e de base “sistêmica construcionista social” (p. 169), sustenta que terapia e mediação, apesar das singularidades e indicações específicas, podem ser complementares e que há situações nas quais ambos os processos trazem benefício.

Contudo, especificamente em relação ao ofício do mediador, a autora refere que ele é mais ativo do que o terapeuta: levanta informações, esclarece, define e organiza a situação, busca um diálogo mais colaborativo, estrutura as sessões, gerencia o conflito, focaliza os temas, auxilia na redação do acordo. Ela sustenta que o mediador também não é responsável pela melhoria da saúde emocional, apesar de a mediação ser menos estressante do que as intervenções competitivas de resolução de conflitos, o que gera menos ansiedade nos participantes. Um ponto que ressalta: quando os afetos aparecem nas sessões de mediação eles devem ser identificados,

esclarecidos e levados em consideração, apesar de não serem o principal objeto da mediação, que possui temas, metas e tempo limitados e enfatiza o presente.

Para Schinitman (1999b, p.106), o ofício do mediador está consubstanciado em auxiliar os “participantes a encontrar seu itinerário, sua própria solução para o conflito. Um convite à compreensão e à escuta ativa, às reflexões e às conversações com a própria experiência e a dos outros”. Nesse sentido, um dos mais importantes atributos que o mediador de conflitos deve desenvolver, conforme Bacellar (2003) é a “escuta não nervosa”, que significa, simplifadamente, demonstrar calma, interesse e respeito pelo que está sendo dito, atitude que vem aliada à capacidade de demonstrar empatia.

A empatia⁴⁰, é referida por Zimerman e Osório (1997), Ávila (2002) Vezzulla (2006) como essencial ao mediador. Pode ser descrita como a facilidade em identificar e compreender (e expressar tal compreensão) afetos, percepções, intenções, problemas, motivos e interesses dos outros, de maneira sensível e acurada, o que ocorre por intermédio da leitura e da compreensão de comportamentos não verbais de comunicação, tais como expressões faciais, tom de voz e postura corporal (Queroz & Néri, 2005; Siqueira, Barbosa & Alves, 1999). Seu conceito, segundo Falconi (2006), abrange três componentes: a) um *componente cognitivo*, que é a capacidade de inferir com precisão o estado subjetivo de alguém; b) um *componente afetivo*, caracterizado por um sentimento genuíno de compaixão e de interesse pela outra pessoa; c) um *componente comportamental*, que consiste nas expressões, verbal e não verbal, da compreensão acerca do estado do outro.

⁴⁰ O termo “empatia” é originado da palavra alemã “*einführung*” e surgiu no contexto da teoria da estética do século XIX, momento em que se acreditava que um objeto estético produzia uma resposta emocional no observador e que essa resposta empática era causada por uma projeção que o observador fazia de sua predisposição interna, atribuindo beleza ou falta de beleza ao objeto (Abbagnano, 2000). Posteriormente, conforme Falconi (2006), a empatia passou a ser objeto de estudo da Psicologia, nas áreas evolutiva, social, da personalidade e clínica.

No entendimento de Moore, em sua obra *O processo de mediação* (1998), o mediador tem como função precípua facilitar a comunicação e buscar o respeito mútuo. Por isso, as características que o mediador deve desenvolver estão relacionadas a uma postura imparcial, neutra e ética, atuando em conjunto com os envolvidos. Breitman e Porto (2001) preceituam que o mediador deve conhecer as intrincadas relações interpessoais; possuir habilidades em gerenciamento de conflitos e negociação e ter noções de Direito de Família. Deve ainda, aduzem Haynes e Marodin (1996), ser percebido pelos mediandos como um terceiro equilibrado, imparcial e que pode auxiliar na criação e no desenvolvimento de alternativas para a solução de seus problemas, além de ser o administrador do processo de mediação.

Nesse sentido e também numa leitura psicanalítica, segundo Zimmerman e Osório (1997), é fundamental que os mediadores demonstrem capacidades em conduzir o processo de mediação com destreza e sensibilidade, sendo capazes de reconhecer aspectos transferenciais e contratransferenciais manifestados (já conceituados nesta pesquisa). A identificação e o reconhecimento destes, promove crescimento mútuo⁴¹, do mediador e dos mediandos, e por mais penoso que possa ser, auxilia a florescer o autoconhecimento e a empatia, atributo que leva a compreensão da outra parte, em sua alteridade.

Conforme Sales (2004), o mediador de conflitos deve propiciar um novo encontro entre as pessoas envolvidas num conflito e que recebem sua intervenção. Esse interventor, contudo, não pode esquecer que ele é um condutor, um guia, e as partes são as protagonistas na solução de sua contenda, aspecto relacionado ao alicerce, em mediação de conflitos, denominado de princípio da autonomia da vontade ou princípio da autodeterminação das partes, como referido e habilmente tratado por Kovach e Love (2004), argumentação a seguir sustentada.

⁴¹ “Uma das mais lindas compensações desta vida é que ninguém conseguirá necessariamente auxiliar outra pessoa sem auxiliar a si mesmo” (Ralph Waldo Emerson).

Dado que a profissão do mediador é nova e exercida por profissionais advindos da advocacia, da psicologia, entre outras, não é possível dizer que exista um melhor mediador, apenas que, em sendo a mediação familiar, o facilitador deve estar capacitado para lidar com conflitos que envolvam aspectos emocionais (Cezar-Ferreira, 2004a). O perfil profissional do mediador em mediação familiar deve ser o seguinte: “nível superior; capacidade básica em mediação; noções de Direito de Família; experiência no emprego de técnicas de resolução de conflitos; credibilidade das partes e imparcialidade” (p.147), além disso, deve: ser um favorecedor da cooperação; facilitador da comunicação, da troca de informações e do entendimento e, ainda, um equilibrador (ob. cit).

Finalmente, segundo Ramirez e Mello (2005), o mediador de conflitos necessita integrar conhecimentos de distintas áreas, em especial da Psicologia e do Direito, para responder às exigências singulares de sua atuação, às demandas sociais e de mercado de trabalho. Resultam dessa coerência teórico-instrumental, habilidades e atitudes que contribuem na formação de um perfil profissional aperfeiçoado em mediação de conflitos, notadamente os familiares.

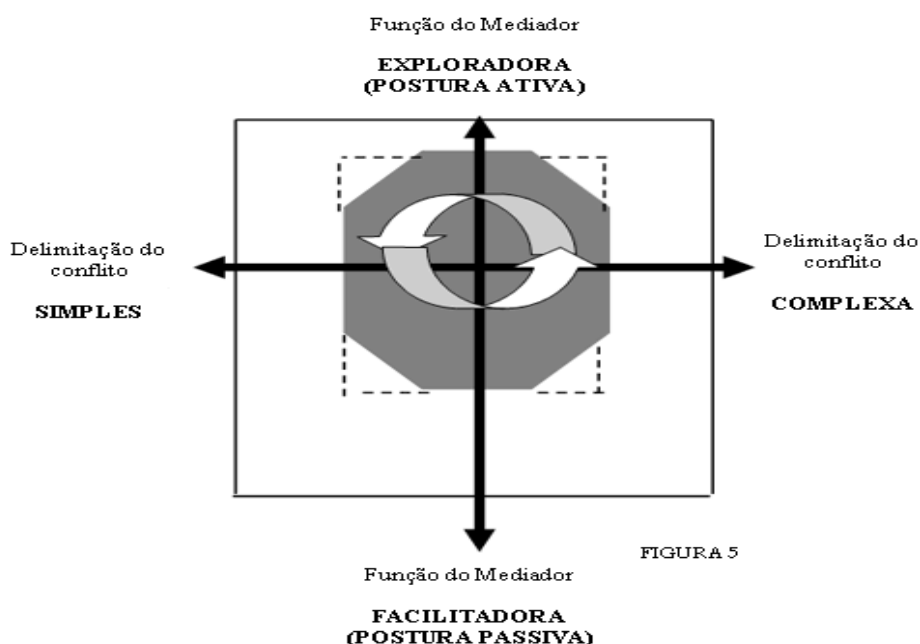
O conceito de competência profissional pode ser compreendido como a capacidade de atuar, expressa por meio de habilidades que afetam significativamente o desempenho de um papel social e profissional, continuam os últimos autores. Portanto, é necessário identificar habilidades, atitudes e conhecimentos que o mediador desenvolve ao executar competentemente seu ofício.

4.3.3. O Gráfico de Riskin – função facilitadora ou avaliativa sugestiva?

O amadurecimento de uma profissão cria a necessidade de uma auto-regulação por parte de seus profissionais. Códigos éticos são elaborados e exigências educacionais são estabelecidas. A mediação, por sua vez, permanece em um estágio inicial. Talvez o atual debate, que envolve a orientação facilitadora e a avaliadora, indique que a mediação esteja passando da infância para a adolescência, uma fase na qual a profissão passa a procurar por uma identidade própria. Se assim for, uma boa resolução desta discussão pode indicar o início de uma nova era (Kovach & Love, 2004, p. 110).

Numa tentativa de mapear a atuação do mediador, o Professor Leonard Riskin propôs o gráfico de Riskin, lecionam Kovach e Love (2004) e Scripilliti e Caetano (2004). O gráfico divide a mediação em quatro quadrantes, cada um definido pela orientação do mediador em relação a duas categorias: sua função – mais avaliativa ou facilitadora – e a definição do conflito – simples ou complexo. O gráfico, trasladado do artigo *Aspectos Relevantes da Mediação* de Scripilliti e Caetano (2004, p. 325), mostra o que, para o Professor Riskin, é o mapa da mediação (Figura 1).

Figura 1: Gráfico de Riskin



Kovach e Love tratam com abrangência desse tema em seu artigo *Mapeando a mediação, os riscos do gráfico de Riskin* (2004). Elas explicam que o Professor Riskin, sustentou, há mais de duas décadas, que advogados e mediadores possuem mapas diametralmente opostos na resolução de conflitos. Enquanto os últimos tendem a facilitar a comunicação e auxiliar a que ambas as partes saiam ganhando, numa disputa, os primeiros se direcionam a encontrar uma solução derivada da lei em cujo sistema radicam duas partes adversárias. Apesar disso, continuam elas, Riskin, na década de 90, criou um mapa da mediação – acima incluso – pelo qual metade do mundo da mediação é descrita como avaliadora, função mais afeta a outros métodos de resolução de conflitos.

Ao longo do artigo, as autoras argumentam que a função do mediador que caminha no sentido da sugestão, da avaliação, vai de encontro ao sentido diferencial da mediação enquanto técnica facilitadora do diálogo. Ao mesmo tempo, “essa orientação vai ao encontro do mapa filosófico que promove a advocacia litigiosa perante um terceiro encarregado de tomar decisões e que aplica leis aos fatos” (p. 104). E advertem: uma orientação avaliadora pode prejudicar a mediação, se existe a pretensão de que ela se mantenha como “uma alternativa única aos demais processos de resolução de conflitos, *encorajando a autonomia das partes [italics added]* e estimulando que elas tomem suas decisões” (p. 104).

As autoras deixam claro que a avaliação é um processo inerente à conduta humana, inclusive nas táticas de mediação. Por exemplo, “a forma de organizar os assentos de cada uma das partes, a escolha das perguntas e a estrutura da pauta dependem da avaliação do mediador sobre *como facilitar a resolução do problema*”. Porém, os mediadores deveriam auxiliar a que as partes avaliassem e tomassem suas próprias decisões, não fazendo isso por elas. “Em outras palavras, o mediador não deve responder a questão que permeia a disputa. Essa tarefa pertence às partes” (p. 104).

Kovach e Love (2004) também inventariam outras atividades avaliadoras como dimensões essenciais a uma atuação de mediador facilitador: construir a composição da sessão de forma a que os envolvidos consigam “se ouvir reciprocamente sem reagirem de uma maneira defensiva; estruturar o planejamento das transações de forma a maximizar a possibilidade de uma colaboração bem sucedida entre as partes” (p. 109). Elas referem, ainda, como atividade avaliadora do mediador: “experimentar estimativas e posições de modo a assegurar que cada parte compreenda e considere as contraposições e avaliações distintas; desestimular propostas que possam atrapalhar negociações ou que pareçam irrealistas e insatisfatórias; encorajar as partes a obter mais recursos e informações” (p. 109), e, finalmente, em casos específicos, sugerir possibilidades de solução que levem os envolvidos a elaborar opiniões próprias. Esclarecem que o mediador passa a atuar como avaliador “quando se identifica ou age como um avaliador (orientação avaliadora) ou quando manifesta uma opinião sobre o que seria mais justo ou qual seria o resultado judicial mais provável em um determinado ponto da disputa (conduta avaliadora)” caso a disputa fosse para os tribunais (p. 109).

Sobre essa situação, Joseph Stulberg⁴², renomado estudioso do tema, referido por Kovach e Love (ob.cit) se posiciona: na fértil e extensa história da mediação, seu procedimento não detém a função de avaliar pontos fortes e fracos dos envolvidos. Na mediação, a terceira parte não opina após tomar conhecimento de evidências. “Também não consiste em um ensaio de um julgamento perante um juiz ou um júri. A mediação é um diálogo constante entre as idéias e visões das partes, de modo a ajudá-las a identificar quais são os resultados que *elas [italics added]* realmente querem” (p. 107).

42 Joseph B. Stulberg, *Facilitative Versus Evaluative Mediator Orientations: Piercing the “Grid” Lock*, 24 Fla. St. U. L. Rev. 985 (1997).

Nessa toada, Highton e Álvarez em seu artigo *A mediação no cenário jurídico: seus limites – a tentação de exercer o poder e o poder do mediador segundo sua profissão de origem* (1999) asseveram que o papel do mediador deve ficar claro e não deve ser maculado com outras especialidades, “independentemente da profissão, conhecimento, instrução, formação ou experiência de origem do mediador” (p. 188). As autoras discorrem longamente acerca dos princípios da mediação, principalmente sobre a autonomia da vontade ou autodeterminação. Sinteticamente, sustentam que a teoria sobre resolução de disputas que subjaz à mediação toma como ponto de partida que os humanos são seres racionais e por isso capazes de resolver suas diferenças.

No entanto, previnem as autoras, ocorrem intervenções em mediação nas quais o mediador, ainda que sem tomar consciência disso, coage as partes, apesar de seu papel não ser o de um juiz que decide, nem o de defensor advogado das partes e nem o de terapeuta que poderá curá-las; em oposição ao entendimento que o mediador é um intermediário que “motiva sem manipular e busca a obtenção de um acordo sem coagir” (p. 191). Por isso, seja a pretexto de ignorância das partes, de sua falta de iniciativa, do conhecimento mais profundo do profissional, de sua especialização, de sua “maior capacidade de saber o que é certo e errado”, da dependência dos participantes, da ansiedade em chegar ao “melhor” acordo, pode não ocorrer o princípio da autonomia das partes, gerando um acordo feito pelo mediador e não pelos envolvidos.

Kovach e Love (ob. cit) advertem que há profissionais que dizem estar fazendo mediação, quando na realidade, sua atuação é bastante próxima da arbitragem não vinculante ou avaliação neutra de um terceiro⁴³. Um procedimento não é melhor que o outro, mas a questão é que são

43 Na avaliação neutra prévia, explicam as autoras do artigo em tela, o interventor neutro avalia a posição de cada uma das partes e a provável decisão judicial, de forma a ajudar as partes a entrarem em acordo. Esse processo combina elementos da mediação e da arbitragem não vinculante, pois, ao mesmo tempo em que facilita a discussão

métodos distintos. Elas não desqualificam as demais técnicas alternativas ou complementares de resolução de disputas, apenas deixam claro que as diferenças devem ser evidenciadas e que os profissionais devem se posicionar e também informar às partes aquilo que estão fazendo.

O debate acerca da necessidade de auto-regulamentação de uma profissão, prelecionam, é fruto do amadurecimento da mesma. E, nos Estados Unidos, essa questão tornou-se mais importante, dado os recentes esforços para elaboração de uma lei que proponha um modelo de mediação. Mas as autoras previnem: “se um estatuto permitir que os mediadores assumam uma orientação avaliadora, ele acabará com a noção de mediação baseada na autonomia das partes” (p. 110). As autoras referem os três principais modelos predominantes naquele país sobre a orientação do mediador:

- **O mediador como um facilitador** – A Comissão para Resolução Alternativa de Disputas da Carolina do Norte promulgou o “Manual de Conduta Profissional para Mediadores”, que impede a avaliação por parte do mediador. O Manual dita que “o mediador deve abster-se de julgar diretamente as questões envolvidas na disputa”. Enquanto permite aos mediadores “levantar perguntas” e “fazer sugestões”, o Manual proíbe que eles “tomem decisões pelas partes, expressem suas opiniões e dêem conselhos que indiquem uma posição a respeito das propostas envolvidas na disputa”.
- **O mediador como facilitador e depois como avaliador** - Em 1981, a Califórnia foi o primeiro estado da Federação a disciplinar que conflitos envolvendo custódia de filhos fossem decididas com auxílio da mediação. Conforme o estatuto legal, o mediador

de um acordo também gera uma opinião do interventor. Já na arbitragem não vinculante, as partes concordam (ou são obrigadas pela corte) em submeter sua disputa a uma determinação não vinculante de um interventor neutro por elas escolhido (ou indicado pela corte). Esse processo *estimula* [italics added] as partes a entrarem em acordo, pois fornece às partes informações sobre como um sujeito neutro encarregado de tomar decisões veria o caso. Conforme Azevedo (2004), a arbitragem não vinculante, como o nome sugere, não obriga a que as partes aceitem a decisão proferida pelo árbitro.

necessita avaliar as necessidades e interesses da criança envolvida na controvérsia. Caso as partes não cheguem ao acordo, o mediador pode sugerir uma proposta de custódia à corte ou recomendar que o Estado investigue a situação. Nesse caso, lembram Kovach e Love (2004), “o mediador começa como um facilitador e transforma-se em um avaliador na medida em que as partes não conseguem resolver a disputa” (p. 111).

- **O mediador como avaliador** – a legislação da Corte de Michigan prescreve a mediação. A corte, em geral, seleciona três avaliadores dentre advogados, que, “após uma argumentação limitada e uma curta apreciação de documentos escritos, profere um julgamento em forma de compensação financeira” (p. 112). A decisão que o avaliador tomar não obriga as partes, bem como não pode ser usada como evidência no tribunal. O envolvido que tiver rejeitado a “decisão deve, porém, rever a sua posição perante o tribunal. Caso contrário, pode vir a sofrer certas sanções. Esse processo, conhecido como “mediação Michigan”, possui tantas semelhanças com a arbitragem não vinculante que denominá-lo de “mediação” parece constituir um erro” (p. 112).

Finalizando, o processo de mediação, apesar da argumentação desenvolvida por Kovach e Love e demais autores, no sentido de sua orientação facilitadora, está permeado por entendimentos de que mediar também é sugerir, avaliar para opinar. Porém, é fundamental que o procedimento mediacional seja compreendido como facilitador de diálogos, e não como uma técnica pela qual um terceiro sugere e muitas vezes, força um acordo, elaborando suas bases, a pretexto de ignorância das partes, de seu maior conhecimento técnico de assunto, de sua habilidade em reconhecer “o que é certo e errado” e demais justificativas habilmente arroladas por Highton e Álvarez (1999) e acima elencadas.

5. MÉTODO

5.1 NATUREZA DO ESTUDO

Existem diferentes taxionomias ou classificações de pesquisa na investigação de problemas de natureza científica, de acordo com as necessidades teórico-metodológicas enfatizadas. A presente pesquisa de delineamento teórico-empírico – ou seja, tem como fonte primária o depoimento dos participantes e como fonte secundária a literatura científica disponível – é de natureza descritiva e exploratória.

Descritiva, por pretender explicitar as características do fenômeno estudado, estabelecer relações entre as variáveis investigadas (Vergara, 2004), além de reunir informações relevantes à compreensão do fenômeno pesquisado, possibilitando, no entendimento de Triviños (1987), a descoberta de novas problemáticas e perspectivas. Exploratória, como ensinam Gil (1996, 1999) e Marconi (2002), dado que seu objetivo é proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais conhecido, em função do incipiente conhecimento sistematizado sobre o assunto a ser dissertado, qual seja, as competências profissionais do mediador de conflitos familiares.

5.2 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

Os participantes da pesquisa:

- **Mediadores familiares** que atuam, notadamente, nos Serviços de Mediação Familiar, doravante nominado de SMF, do Foro Central da Comarca⁴⁴ de Florianópolis e do Foro

⁴⁴ Circunscrição judiciária ou espaço territorial sob a jurisdição de um ou mais juízes de Direito.

da Comarca de São José, Santa Catarina e mediadores familiares que atuam privadamente. Tais participantes são profissionais que provém, especialmente, do Serviço Social, da Psicologia e do Direito e foram acessados entre os que atuam nos SMF, bem como por meio do Grupo de Estudos de Psicologia Jurídica do Estado de Santa Catarina. Esse tipo de escolha é denominado por Richardson (1999, p. 160) de amostra acidental, ou seja, “um subconjunto da população formado pelos elementos que se pôde obter, porém sem nenhuma segurança de que constituam uma amostra exaustiva de todos os possíveis subconjuntos do universo”.

- **Mediados, ou seja**, já passaram pelo processo de mediação familiar. São as pessoas em conflito conjugal que aceitam participar do processo de mediação familiar nos SMF como forma de solucionar suas diferenças. Foram localizados por meio de cadastro solicitado à secretaria dos SMF;

- **Advogados plantonistas e outros operadores do Direito**, que atuam nos SMF das Comarcas referidas, denominados daqui para frente de *operadores da mediação*, dado que esses profissionais intervêm direta ou indiretamente no processo de mediação familiar, além dos mediadores. Os advogados foram acessados por meio dos cadastros dos SMF. Magistrados e Promotores de Justiça que atuam em Varas de Famílias vinculadas aos SMF também foram convidados a participar da pesquisa.

Sinteticamente, os participantes foram mediadores, mediados e *operadores da mediação* do SMF de Florianópolis e de São José, Joinvile, Camboriu, em Santa Catarina e mediadores particulares.

5.3 CONTEXTO DA PESQUISA

O SMF de Florianópolis, Santa Catarina, foi escolhido como principal contexto de pesquisa tendo em vista ser o projeto pioneiro, público e gratuito de mediação familiar para famílias carentes no âmbito do Estado de Santa Catarina. De acordo com informações disponíveis na página principal do Tribunal de Justiça na internet⁴⁵, o Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina (TJSC), motivado pela experiência bem sucedida no Canadá⁴⁶, Estados Unidos e Inglaterra em relação à utilização de métodos alternativos e não adversariais de resolução de conflitos, instituiu na forma da Resolução nº. 11/2001-TJ/SC, o SMF, que tem como escopo oferecer aos envolvidos em disputas familiares um método para a sua resolução mais rápido, acessível e menos oneroso: a mediação de conflitos.

O mediador, conforme entendimento do Tribunal de Justiça⁴⁷, trabalha buscando a satisfação das pessoas na solução do conflito, para que não haja vencedor e vencido, mas para que ocorra mútua cooperação e, por conseqüência, uma diminuição do número de processos litigiosos. Nesse sentido, o SMF instituído na Comarca da Capital e em outras Comarcas, executado por equipe multidisciplinar composta por assistentes sociais, psicólogos e advogados, auxilia no atendimento de casos complexos e, em geral, desgastantes para os pais, seus filhos e demais envolvidos.

Cabe referir que as informações constantes na página da internet www.tj.sc.gov.br referem ainda que o envolvimento de Universidades é fator essencial na propagação do SMF,

⁴⁵ <http://www.tj.sc.gov.br>, acessado em 06/10/06.

⁴⁶ O Canadá é pioneiro em estudos de mediação de conflitos familiares e “desde 1.º de setembro de 1997, o governo de Quebec aprimorou o instituto da mediação familiar, com a promulgação de lei, dispondo que casal e crianças envolvidos em conflito familiar terão acesso a uma sessão de informação e a *cinco* [italics added] sessões gratuitas de mediação” (Arruda Barbosa, 2003, p.02).

⁴⁷ Maiores detalhes disponíveis em <http://www.tj.sc.gov.br>, acesso em 06/10/05.

tendo em vista que a parceria efetuada entre as instituições oferece suporte teórico e prático para as atividades desenvolvidas, o que garante a interdisciplinaridade que o método propõe.

Os SMF foram implantados pela assistente social Eliedite Mattos Ávila, funcionária do TJSC, que fez seu mestrado na Universidade de Montreal, no Canadá⁴⁸. Ela teve como objeto de estudo a mediação familiar, trazendo deste país seu modelo e adaptando-o para a realidade brasileira. Os SMF foram introduzidos, como já referido, para solucionar por meio da mediação, os conflitos decorrentes do rompimento do vínculo conjugal.

Em relação ao funcionamento dos SMF: quando uma pessoa procura, no setor de informações dos Foros, o equivalente à defensoria pública, ou seja, um advogado pago pelo Estado para fazer a defesa de pessoas consideradas carentes e, sendo seu conflito decorrente de relações familiares, ela é informada sobre o SMF e encaminhada para o respectivo setor. O SMF dispõe do procedimento de triagem, no qual é sucintamente explicado ao interessado o que é a mediação e como funciona. Além de informações prestadas ao solicitante, na triagem é indagada sua condição sócio-econômica, dado que somente são aceitos os casais cuja renda familiar seja de até 10 salários mínimos (no SMF de Florianópolis).

Tendo o interessado preenchido os requisitos necessários (interesse no processo de mediação, disponibilidade e renda compatível), é marcada a primeira sessão de mediação. De um modo geral, o serviço é procurado por apenas um dos separandos. Nesse caso, o outro é informado e solicitado a comparecer no serviço, por meio de uma carta, geralmente entregue pela própria pessoa que procurou o setor de mediação.

O número de sessões de mediação familiar nos SMF varia entre uma a quatro, mas em geral, são duas. Os SMF contam com mediadores provindos de diversas áreas, como referido, e

⁴⁸ Ávila, Eliedite Mattos. *Le transfert de pratiques de médiation familiale: une étude Québec-Brésil*. Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Universidade de Montréal, Canada, 1999.

passam por um curso de base em mediação familiar, ministrado pela própria instituição e por um treinamento prático inicial dentro do projeto. Os SMF dispõem também de advogados plantonistas, os quais são chamados a solucionar dúvidas jurídicas durante o processo de mediação – a fim de auxiliar na manutenção da imparcialidade do mediador – e para acompanhar o casal na audiência, na qual eles serão ouvidos pelo Magistrado e ratificarão, ou não, seu desejo de separação, bem como os demais itens do acordo mediado. Ao final, o acordo é, em geral, homologado pelo Magistrado.

Os SMF funcionam em dias úteis, das 13 às 19 horas, ao longo do ano judiciário. Esses serviços também foram implantados em outras cidades, e estão em fase de implantação em outras Comarcas de Santa Catarina.

5.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DO MEDIADOR FAMILIAR (Q-CMF)

Uma medida psicológica tem como principal objetivo investigar uma amostra do comportamento, com base em estimulações previamente definidas pelo pesquisador. É por meio da medida que são atribuídas representações quantitativas das variações de desempenho observado, cuja validade pode ser comprovada empiricamente (Anastasi & Urbina, 2000; Pasquali, 2004; Alchieri & Cruz, 2006). O processo de construção de uma medida psicológica exige que o pesquisador percorra algumas etapas, e a primeira delas é delimitar o construto que se pretende medir, explica Pasquali (1999).

Para definição do construto, no âmbito desta pesquisa, foi inicialmente realizado um levantamento, na literatura especializada, dos estudos sobre competências e aspectos que caracterizam o trabalho do mediador de conflitos familiares. Dado que esse é ofício incipiente, notadamente no Brasil, a literatura encontrada não abarca as dimensões das características da atuação profissional do mediador familiar em sua integralidade. Os estudos sobre competências do mediador, ou de natureza equivalente, geralmente não descrevem suas características ou significados socialmente demonstráveis no exercício da atividade de mediar.

Esses limites conceituais fizeram com que a pesquisa bibliográfica também investigasse, além de mediadores nacionais (Breitman & Porto, 2001, Vezzulla, 2006, dentre outros) e internacionais (Bush & Folger, 1996; Suares, 1996; Moore, 1998; Folger & Bush, 1999), ofícios outros com características afins ao do mediador de conflitos familiares, tais como o de psicoterapeuta (Fiorini, 1999; Rogers, 1983), e, também, de psiquiatras (Kaplan, Sadock & Grebb, 2006). Exemplo disso é a dimensão **estabelecer *rapport***, cuja definição foi construída

com base na descrição do trabalho do psicoterapeuta. Portanto, por meio desse processo, as dimensões foram sendo definidas conceitualmente para serem compreendidas como da natureza do ofício do mediador.

As competências descritas, derivadas das dimensões, representam os principais comportamentos que demonstram o exercício do trabalho de mediar conflitos familiares. A elaboração do rol de dimensões que compõe as competências do mediador foi tarefa complexa, dado que não foram encontradas, no estado da arte da literatura pesquisada, uma abordagem metodológica consistente sobre a caracterização e verificação de competências do mediador familiar por meio de técnicas e instrumentos construídos ou validados para este fim. Ou seja, os autores geralmente enfatizam qualidades e limites do trabalho do mediador, todavia sem validar essas qualidades em processos empíricos e teóricos demonstráveis.

Após essa fase de revisão teórica e conceitual, foram sintetizadas oito (8) dimensões do trabalho do mediador familiar, que foram aperfeiçoadas e ajustadas a cada etapa do processo de construção do Questionário de Avaliação de Competências Profissionais do Mediador Familiar (**Q-CMF**): 1. Enquadrar o processo de mediação (**EQ**); 2. Estabelecer *rapport* (**RAP**); 3. Demonstrar empatia (**EM**); 4. Escutar ativamente (**EA**); 5. Demonstrar atitude colaborativa (**AC**); 6. Equidistar-se das partes (**EQU**); 7. Promover o reconhecimento recíproco (**REC**); 8. Aperfeiçoar conhecimento sobre vínculos familiares (**VIN**).

Com base nessas dimensões, foram criados 96 itens descritores de comportamentos do mediador familiar, definidos como competências profissionais, que compuseram o Questionário de Avaliação de Competências Profissionais do Mediador Familiar (**Q-CMF**). De posse das definições das competências profissionais e de seus respectivos itens, foi realizada a análise de conteúdo das dimensões do **Q-CMF**, obtida por meio do julgamento de juízes (peritos no assunto e/ou pesquisadores). Isso ocorreu da seguinte maneira: sete pessoas foram convidadas para serem

juizes e para cada uma delas foram entregues duas Tabelas. Na Tabela 1 constavam, na primeira coluna, o nome, a sigla e as dimensões e, na segunda coluna, as respectivas definições dessas dimensões. Na Tabela 2 constavam os 96 itens (comportamentos) que descreviam comportamentos de mediadores familiares no processo de mediação de conflitos. Cada grupo de itens estava associado a uma dimensão (Apêndice 1).

A tarefa do juiz consistiu em relacionar cada item da Tabela 2 com a dimensão correspondente (Tabela 1); ou seja, o juiz tinha como tarefa *validar o conteúdo* expresso em cada item ao relacioná-lo a uma dimensão específica, considerando o seu conhecimento técnico-profissional sobre o assunto. De acordo com Pasquali (1999, 2004), para que se alcance a *validade de conteúdo*, é necessário que os itens atinjam de 70-80% de concordância entre os juizes. Como resultado desse procedimento da análise dos juizes, dos 96 itens, 23 não atingiram 70% de concordância entre os juizes.

A análise dos resultados da *validade de conteúdo* permitiu eliminar cinco itens e aperfeiçoar semanticamente outros 18 – considerados comportamentos importantes – a fim de aumentar a precisão e correlação com as definições das dimensões, as quais também sofreram modificações semânticas para a devida adequação, tendo em vista as observações feitas pelos juizes. Por fim, esse processo também resultou na criação de uma nova dimensão denominada de “demonstrar conhecer aspectos jurídicos em mediação familiar (**JUR**)”, a qual foi inserida, com quatro itens.

Em decorrência dessa análise, também foram elaborados oito itens, dos quais quatro negativados para atender a um dos critérios fundamentais da construção dos itens que é o da

variedade⁴⁹, ou como é definida por outros psicometristas como o *controle do efeito da desejabilidade social* (Alchieri & Cruz, 2006). Outros itens, descritos anteriormente em sua forma positiva, foram negativados pelo mesmo motivo.

Após a análise dos resultados da apreciação dos juízes, da criação da nova dimensão (JUR) e dos novos itens, foi solicitado aos juízes a análise desses 30 itens (Apêndice 2) e, tal como na fase anterior, o objetivo foi realizar a validade de conteúdo. Nessa segunda fase de análise de conteúdo, cinco juízes foram os respondentes. Dessa etapa resultou que quatro itens não alcançaram 70% de concordância – percentual necessário para que o item fosse mantido sem alteração, nessa fase. Um deles foi mantido, melhorado e transferido para outra categoria e os demais foram retirados, em função de outro item conter comportamento correlato. Também como resultado dessa fase, nove itens foram eliminados por também descreverem comportamentos similares.

Para complementar a validade de conteúdo, foi realizado um outro processo de verificação da qualidade semântica dos itens construídos, nesse caso, para avaliar a compreensão do conteúdo dos itens por parte do respondente, denominado de *validade de face*.⁵⁰ Para proceder à validade de face foi aplicado o **Q-CMF** em duas pessoas, uma de escolaridade fundamental incompleta e outra com nível superior incompleto. Como resultado, 7 itens foram adaptados a uma linguagem mais acessível à população em geral. Ao final, o instrumento contou com 91 itens a serem avaliados pelos participantes com base em uma escala ordinal: *não se aplica* (0), *pouco importante* (1), *importante* (2), *muito importante* (3) (Apêndice 3).

⁴⁹ Critério da Variedade: segundo Pasquali (1999, 2004), os itens devem ser construídos de tal forma que evitem a monotonia do participante, bem como a tendenciosidade das respostas. A monotonia deve ser evitada ao utilizar diversas vezes a mesma expressão, palavra ou estímulo durante o teste; e a tendenciosidade deve ser suprimida não induzindo a uma resposta estereotipada, por exemplo: todas as opções corretas na resposta “muito importante”.

⁵⁰ Esse procedimento pode ser verificado nos escritos de Pasquali (1999, 2004) e Alchieri e Cruz (2006).

Ao **Q-CMF** foram integrados os demais itens atinentes às categorias de investigação definidas pelos objetivos da pesquisa, a saber: **perfil demográfico** (idade, sexo, escolaridade, profissão/ocupação, estado civil), **autorização do uso dos dados do questionário em pesquisa e características do contexto de trabalho no processo de mediação** (condições de trabalho; inibidores e facilitadores no trabalho de mediação).

5.4.1. Descrição das dimensões e itens que compõem o Q-CMF

A seguir estão descritas a versão final das dimensões ou competências profissionais do mediador familiar e seus respectivos itens, com a numeração em que estão dispostos no instrumento de pesquisa utilizado (**Q-CMF**). Os itens que aparecem sombreados são os negativados, vale dizer, significam o oposto do que é esperado em relação ao comportamento referido.

Enquadrar o Processo de Mediação – EQ

Capacidade do mediador de apresentar-se e informar acerca da mediação de conflitos, com linguagem simples e clara, expressando sua intenção de auxiliar às partes na solução dos conflitos, explicando o que é a mediação e suas diferenças da justiça estatal e de outros métodos de resolução de disputas, destacando o caráter voluntário e sigiloso da mediação e as suas atribuições de mediador. O mediador com capacidade de enquadrar presta informações gerais sobre o processo de mediação e quais as regras que o compõe, respondendo dúvidas, explicitando o que é esperado das partes, notadamente o respeito mútuo a que devem observar, assim como, que cada um terá seu momento para falar. Essa dimensão é composta por 17 itens, listados na Figura 2.

DIMENSÃO ENQUADRAR O PROCESSO DE MEDIAÇÃO – EQ

- 05. Fazer a apresentação pessoal com linguagem simples e clara;
 - 14. Demonstrar sua intenção de auxiliar as partes na solução do conflito;
 - 20. Iniciar a mediação com perguntas sobre o conflito, explicando o que é mediação em outro momento;
 - 26. Diferenciar mediação da justiça do estado – jurisdição estatal;
 - 28. Chamar a atenção dos envolvidos caso não sejam cumpridas as regras da mediação acordadas;
 - 30. Informar que caso alguém lembre de algo importante enquanto o outro fala, que anote para falar na sua vez;
 - 34. Responder dúvidas sobre como funciona o processo de mediação;
 - 36. Diferenciar mediação de outros métodos alternativos de resolução de conflitos;
 - 38. Explicar como é estruturado o procedimento da mediação no início da sessão;
 - 45. Explicitar a sua função de mediador no processo de mediação;
 - 46. Informar as regras da mediação de conflitos no início da sessão.
 - 53. Informar sobre o caráter sigiloso da mediação;
 - 59. Destacar o caráter não obrigatório das partes para utilizar a mediação;
 - 65. Informar o que é esperado das partes ao longo do processo de mediação;
 - 70. Referir que as partes devem se respeitar ao longo do processo de mediação;
 - 78. Informar que cada uma das partes terá sua vez para falar;
 - 85. Proibir agressões e palavras de baixo nível;
-

Figura 2: itens que compõem a dimensão Enquadrar o Processo de Mediação – EQ.

Estabelecer *Rapport* - RAP

Capacidade do mediador de criar mecanismos que gerem entendimento, confiança recíprocos e vínculo positivo entre ele e os mediandos, o que depende da capacidade do mediador de equilibrar os papéis de ouvinte empático e especialista capaz de auxiliar na busca de soluções para a situação. As estratégias para o *rapport* em mediação incluem uma abordagem inicial com possíveis assuntos de interesse mútuo dos envolvidos que não gere controvérsia entre eles, bem como em encontrar pontos comuns entre as partes e o mediador, possibilitando a que os mediandos se identifiquem com algo que foi referido pelo mediador. Esta dimensão é composta por quatro itens, listados na Figura 3.

DIMENSÃO ESTABELECEER *RAPPORT* - RAP

- 07. Abordar, no início de sessão, assuntos comuns ao mediador e as partes;
 - 71. Demonstrar desequilíbrio entre os papéis de ouvinte e especialista, fazendo preponderar o de especialista;
 - 80. Gerar nos mediandos confiança em relação à sua atuação de mediador;
 - 88. Estabelecer vínculo positivo com os mediandos;
-

Figura 3: itens que compõem a dimensão Estabelecer *Rapport* - RAP

Demonstrar Empatia - EM

Capacidade do mediador de demonstrar que está genuinamente interessado nos afetos, percepções e diferentes pontos de vista das pessoas envolvidas, mostrando capacidade de colocar-se em seu lugar e que compreende sua experiência subjetiva, o que proporciona uma sensação tranqüilizadora naquele que fala, sinalizando que há envolvimento e preocupação por parte do mediador, que o demonstra sem perder sua condição equidistante. A empatia é estabelecida quando o mediador mostra que sua atenção está focada na situação e inclui olhar a pessoa que fala e comunicar – em especial corporal e gestualmente – que está compreendendo o que é falado.

Essa dimensão é composta de dez itens, listados na Figura 4.

DIMENSÃO DEMONSTRAR EMPATIA - EM

- 06. Demonstrar capacidade de colocar-se no lugar do outro;
 - 15. Demonstrar capacidade de sentir o que sentiria se estivesse na situação referida pela parte;
 - 21. Demonstrar interesse em compreender os pontos de vista das partes;
 - 44. Acompanhar o que está sendo dito com manifestações verbais (hum-hum, compreendo...);
 - 56. Referir que está compreendendo olhando nos olhos de quem fala;
 - 64. Acompanhar o que está sendo dito com gestos corporais;
 - 67. Não fazer outra atividade ao mesmo tempo, mostrando atenção focada;
 - 73. Demonstrar envolvimento e preocupação com as pessoas;
 - 79. Demonstrar dificuldade de reconhecer o estado psicológico das partes;
 - 91. Olhar para a pessoa que está falando.
-

Figura 4: itens que compõem a dimensão Demonstrar Empatia - EM

Escutar Ativamente – EA

É a capacidade do mediador de demonstrar que é um interlocutor que ouve e intervém apropriadamente, e certifica a quem fala que está sendo ouvido e que sua mensagem está sendo compreendida, bem como a emoção nela contida, estimulando o comportamento verbal da pessoa que narra. Para tanto, o mediador emprega intervenções que incluem enumerar corretamente o que ouve, fazendo um resumo com as palavras de quem falou, redefinindo, clarificando ou solicitando esclarecimentos de algo que não tenha compreendido. Escutar ativamente significa ouvir o relato sem fazer ou aceitar interrupções impertinentes, sem referir o final da frase que está sendo dita, sem completar frases e sem dizer que já sabe do que se trata. A dimensão Escutar Ativamente é composta por 13 itens listados na Figura 5.

DIMENSÃO ESCUTAR ATIVAMENTE - EA

- 09. Demonstrar que está compreendendo a mensagem que está sendo dita;
 - 16. Fazer perguntas coerentes com o que está sendo falado;
 - 18. Identificar as emoções presentes nas falas dos mediandos;
 - 24. Solicitar a aquele que está falando: fale mais sobre isso;
 - 29. Pedir esclarecimentos sobre o que está sendo comunicado pela parte;
 - 33. Resumir as falas usando palavras de quem falou;
 - 41. Estimular as partes a falar;
 - 42. Solicitar que sejam clareados pontos não compreendidos;
 - 43. Completar o raciocínio que uma das pessoas está desenvolvendo, falando por ela;
 - 51. Indagar, perguntar sobre o que não compreendeu;
 - 61. Aceitar interrupções frequentes ao longo do processo de mediação
 - 74. Ouvir o relato sem fazer interrupções impertinentes;
 - 82. Não referir o final da frase que está sendo dita;
-

Figura 5: itens que compõem a dimensão Escutar Ativamente – EA.

Demonstrar Atitude Colaborativa – AC

É a capacidade do mediador de mostrar-se cooperativo, firme e seguro, tanto em relação às situações narradas, como em relação às conseqüências de uma possível solução mediada – de forma acolhedora – inibindo a confrontação típica do processo judicial. O mediador percebe e inventaria junto com as partes as opções para o conflito, organizando a discussão com atitudes pró-ativas, levando-as a refletir sobre seu futuro com elas mesmas construindo seu acordo, com perguntas sondadoras que as auxiliem na tomada de consciência e na responsabilização pelo que estão dizendo e decidindo; ele auxilia sem decidir. O mediador cooperativo entende as manifestações dos mediandos como parte das expressões de cada um, sem valorizá-las ou desqualificá-las, mas identifica interesses e reais necessidades das partes, diferenciando-os de suas posições e pretensões, criando padrões objetivos para a solução das diferenças. A dimensão AC é composta por 15 itens (Figura 6).

DIMENSÃO ATITUDE COLABORATIVA - AC

- 02. Estimular os envolvidos a visualizar seu futuro após a mediação;
 - 08. Auxiliar na criação de possibilidades para resolver o conflito que sejam de interesse das duas partes;
 - 12. Colaborar com as partes, sem decidir por elas;
 - 22. Demonstrar que é um aliado na busca de soluções para a situação;
 - 23. Avaliar, junto com as partes, alternativas para a solução do conflito;
 - 27. Auxiliar a que as partes avaliem as conseqüências das suas decisões;
 - 31. Possibilitar a que os mediandos reflitam sobre o conteúdo do acordo que está sendo feito;
 - 37. Demonstrar atitude firme em relação aos mediandos;
 - 40. Demonstrar atitude cooperativa na condução do processo de mediação
 - 50. Auxiliar a que os envolvidos cheguem a possíveis soluções para o seu desentendimento;
 - 63. Levar os envolvidos a refletir sobre possíveis conseqüências do que estão dizendo;
 - 68. Identificar interesses e necessidades, diferenciando das posições das partes;
 - 75. Elaborar perguntas sondadoras que certifiquem que as partes estão cientes daquilo que está sendo acordado.
 - 81. Auxiliar na criação de padrões objetivos na busca de soluções para o conflito
 - 89. Demonstrar tranqüilidade na condução da mediação;
-

Figura 6: itens que compõem a dimensão Atitude Colaborativa – AC.

Eqüidistar-se das Partes - EQUI

É a capacidade demonstrada pelo mediador de se colocar à mesma distância das partes, tratando-as igualmente. O mediador eqüidistante não se coloca a favor nem contra os mediandos e demonstra não ser tendencioso em relação a eles, agindo desinteressadamente e destacando que as conseqüências do que for decidido (acordo mediado) não lhe atingem. Comportamentos que demonstram eqüidistar-se incluem manter contato visual com ambos os mediandos, alternando-o com freqüentes trocas de olhares entre o casal, não realizar gestos ou manifestações de julgamento, propiciar discussões equânimes ou justas, lembrando, quando necessário, que as regras do processo de mediação valem para os dois e agindo nesse sentido. Esta dimensão é composta por nove itens (Figura 7).

DIMENSÃO EQÜIDISTAR-SE DAS PARTES - EQUI

- 10. Tratar os mediandos de maneira igualitária;
 - 17. Não julgar as situações ou as pessoas;
 - 19. Mostrar preferência pela pessoa que lhe pareça mais correta, justa;
 - 35. Referir interesse em relação ao conteúdo do acordo que está sendo feito;
 - 47. Manter contato visual com cada mediando, alternando-o com freqüentes trocas de olhares entre o casal;
 - 55. Ouvir uma parte, intervir e depois ouvir a outra;
 - 62. Lembrar, sempre que necessário, que as regras da mediação valem para os dois;
 - 84. Dispor da palavra para cada parte, controlando o tempo que cada uma fala;
 - 87. Não se colocar a favor nem contra uma das partes.
-

Figura 7: itens que compõem a dimensão Eqüidistar-se das Partes - EQUI.

Promover o Reconhecimento Recíproco - REC

Capacidade do mediador de fomentar entendimento recíproco em relação às situações referidas pelos mediandos, desobstruindo o canal de comunicação entre eles, tornando-o funcional e possibilitando a que cada um dos envolvidos consiga compreender a perspectiva do

outro. Para isso, o mediador demonstra humildade em conhecer menos que as partes acerca de suas vidas podendo usar estórias e metáforas que facilitem tal entendimento, valorizando o que o casal viveu e construiu junto, para que encarem com menos mágoa, rancor e dor o que não conseguiram realizar. As intervenções do mediador que conduzem à compreensão da situação sob o prisma do outro incluem o uso de recursos psicodramáticos como a troca de papéis (*role-play*), enquadrar positivamente o que é dito pelas partes (parafrazeio) e intervir nas falas reformulando-as para que o outro compreenda melhor. A dimensão REC é composta por 12 itens, listados na Figura 8.

DIMENSÃO PROMOVER O RECONHECIMENTO RECÍPROCO - REC

- 01. Pedir para que o casal fale sobre aspectos positivos do relacionamento vivido, evidenciando-os;
 - 04. Demonstrar humildade em saber menos que as pessoas acerca da história que está sendo narrada;
 - 11. Auxiliar a que cada envolvido consiga reconhecer o ponto de vista do outro;
 - 32. Esclarecer o que é dito pela pessoa, aproximando da ótica do outro;
 - 49. Facilitar o entendimento entre o casal, abrindo o canal de comunicação;
 - 52. Usar metáforas (estórias) para facilitar o entendimento do ponto de vista alheio;
 - 54. Propiciar momentos de reflexão;
 - 58. Fazer uso da técnica da troca de papeis entre as partes envolvidas;
 - 66. Reformular o que foi dito por umas das pessoas para que a outra compreenda melhor;
 - 77. Enquadrar positivamente o que está sendo dito por uma das partes, de forma a levar a outra a entender;
 - 86. Interpretar a fala, reformulando e ressaltando aspectos que facilitem a compreensão do outro;
 - 90. Estimular a que os envolvidos percebam a situação do seu próprio ponto de vista.
-

Figura 8: itens que compõem a dimensão Promover o Reconhecimento Recíproco - REC.

Aperfeiçoar Conhecimento sobre Vínculos Familiares - VIN

Capacidade do mediador de demonstrar familiaridade e conhecimento sobre a área em está mediando, a familiar, explicando didaticamente que o processo de rompimento conjugal deve ocorrer de maneira pacífica, principalmente para que os vínculos entre pais e filhos sejam preservados, bem como, sua saúde emocional (psicológica). O mediador salienta a importância de

os filhos terem contato contínuo com ambos os pais para o seu desenvolvimento saudável, sendo a separação um fato da vida e, como tal, não deve causar sentimentos de culpa. Ele também ressalta que não é a separação em si que gera sofrimento ou dano psicológico aos filhos, mas sim a disputa acirrada e irracional entre eles e o abandono de um dos genitores em relação à prole, após a separação. Esta dimensão é composta por sete itens (Figura 9).

DIMENSÃO APERFEIÇOAR CONHECIMENTO SOBRE VÍNCULOS FAMILIARES - VIN

- 03. Explicar possíveis consequências psicológicas decorrentes da separação do casal;
 - 13. Demonstrar desconhecimento de aspectos psicológicos relacionados ao tema da família;
 - 25. Salientar a importância psicológica de o casal separar-se de maneira pacífica;
 - 48. Diferenciar o papel de pai/mãe do papel de marido e mulher, lembrando que a maternidade e a paternidade não terminam com a separação do casal;
 - 57. Informar a importância de os filhos terem contato com ambos os pais após a separação;
 - 69. Auxiliar na diminuição de sentimentos de culpa decorrentes da separação;
 - 83. Ressaltar que os aspectos capazes de gerar sofrimento ou dano psicológico nos filhos de pais separandos são o conflito acirrado e o abandono, não a separação em si.
-

Figura 9: itens que compõem a dimensão Aperfeiçoar Conhecimento sobre Vínculos Familiares – VIN.

Demonstrar Conhecer Aspectos Jurídicos em Mediação Familiar - JUR

Capacidade do mediador de demonstrar conhecimento de noções de Direito de Família aplicadas à mediação familiar para casais separandos – tanto em relação aos que são casados como aqueles que vivem em união estável – tais como acerca de pensão alimentícia, guarda, visitação e poder familiar, bens do casal e sobrenome da mulher. A dimensão JUR é composta por quatro itens listados na Figura 10.

DIMENSÃO DEMONSTRAR CONHECER ASPECTOS JURÍDICOS EM MEDIAÇÃO FAMILIAR

39. Demonstrar conhecimento das leis que tratam da guarda e visitas dos filhos nos casos de separação do casal;
60. Mostrar conhecimento das leis relativas à pensão alimentícia nos casos de separação;
72. Mostrar entendimento das leis relacionadas aos bens do casal em caso de separação;
76. Demonstrar que é dispensável o conhecimento das leis relativas à separação numa união estável para atuar como mediador familiar.
-

Figura 10: itens que compõem a dimensão Demonstrar Conhecimentos Aspectos Jurídicos em Mediação Familiar.

Sendo assim, o Q-CMF é um questionário composto de 91 itens divididos em nove dimensões. Conforme Laville e Dionne (1999), dentre as vantagens dos questionários para investigação de fenômenos, além da economia, está o rápido e simultâneo alcance de um elevado número de pessoas e a similaridade do estímulo apresentado aos participantes, o que posteriormente facilita o tratamento dos dados coletados. Para Gil (1999), uma das vantagens do questionário está em garantir o anonimato das respostas, bem como permitir a que os participantes respondam no momento em que entenderem mais apropriado.

As desvantagens desse tipo de instrumento, segundo Fox (1969), são o perigo real de que poucos informantes devolvam o questionário e a necessidade de estabelecer as questões com clareza, de forma a não necessitem de explicações adicionais, uma vez que o pesquisador não estará disponível para esclarecer dúvidas no momento do preenchimento do questionário. Para mitigar tais desvantagens Fox sugere: a) que o questionário seja limitado ao menor tamanho possível, para facilitar a tarefa de responder; b) que a forma de resposta seja estruturada a fim de permitir que o participante necessite escrever somente o essencial, c) que os participantes sejam informados acerca do propósito da pesquisa e do uso que será feito dos dados e d) que o participante seja informado de que poderá, se desejar, ter acesso aos resultados da pesquisa.

5.5 PROCEDIMENTOS E CUIDADOS ÉTICOS

Após a aprovação no exame de Qualificação do Projeto de Dissertação, foram adotadas providências no sentido de submetê-lo à apreciação do Comitê de Ética e Pesquisa da UFSC para, a partir de então, e mediante a respectiva autorização, estabelecer contato com os participantes do estudo. O Projeto foi devidamente chancelado pelo Comitê de Ética (Anexo 4).

Para acesso aos participantes mediadores familiares foi realizado contato com o setor no qual funciona o SMF da Comarca de Florianópolis, Santa Catarina. E, no sentido de possibilitar o acesso aos casais que já passaram pelo processo de mediação, os mediados, dado que as questões em tela aludem a segredo de justiça, foi solicitada autorização judicial das Varas de Família a ele vinculadas, para manusear o catálogo de endereços e telefones de mediados que consta no SMF do Foro Central da Comarca de Florianópolis. A autorização foi concedida.

No contato com os respondentes, para criar um clima favorável à participação efetiva na pesquisa, foi explicado o caráter científico do questionário e a importância de sua participação, bem como, foi esclarecido que teriam acesso aos resultados. Alguns questionários foram entregues à mediadora responsável direta pelo SMF de Florianópolis, a qual repassou aos mediadores familiares atuantes naquele serviço, para que respondessem.

Com os mediados, foi feito contato telefônico e também antes da audiência de homologação judicial do acordo, solicitando sua participação. Cumpre registrar que houve bastante dificuldade de conseguir a participação desses. Apesar de todas as explicações e cuidados tomados, genericamente, a população convidada a participar negou-se. Apenas três pessoas se disponibilizaram a responder. É possível que não tenham se colocado à disposição para participarem da pesquisa, dado à natureza do conflito (familiar). Isso também pode estar relacionado ao grau de escolaridade da maioria dos mediados do SMF (escolaridade baixa).

Nesse sentido, talvez não tenham se percebido capazes de responder ao questionário, situação que por alguns foi referida.

5.6 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

Os resultados obtidos do questionário foram aferidos por meio da frequência de respostas na escala considerada e correlacionados com as demais variáveis demográficas. Foi utilizado o sistema *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) para a organização, tratamento e análise descritiva dos dados.

As questões referentes às características do contexto de trabalho no processo de mediação obtiveram a apreciação dos mediadores familiares que trabalham ou trabalharam nos SMF e auxiliaram na contextualização das competências profissionais.

6. RESULTADOS E DISCUSSÃO DA APLICAÇÃO DO Q-CMF

O exame exploratório dos dados – por meio de análises descritivas das variáveis – forneceu elementos para os principais conjuntos de resultados do presente estudo. Os dados coletados por meio do Q-CMF foram divididos em três subconjuntos: a) perfil demográfico: identificação dos participantes de acordo com sexo, faixa etária, escolaridade, profissão, estado civil e grupo a que pertence no que concerne à mediação familiar; b) características do contexto de trabalho; c) competências profissionais do mediador familiar. Cada um desses conjuntos será analisado a seguir.

6.1. PERFIL DEMOGRÁFICO

A identificação e a análise do perfil da população pesquisada revelam semelhanças e diferenças presentes entre os participantes da pesquisa, bem como indicam predominâncias entre os resultados. A Tabela 1 apresenta a distribuição demográfica e perfil dos participantes no que se refere ao sexo, faixa etária, escolaridade, profissão, estado civil e grupo a que pertence no que concerne à mediação.

A pesquisa contou com a participação de 26 pessoas, sendo 25 respondentes válidos, dado que um dos participantes apresentou mais de 50% de respostas em branco, o que impossibilitou a análise das respostas.

Tabela 1 – Distribuição da frequência do perfil demográfico da população pesquisada

	Variáveis	Frequência (n=25)
Sexo	Masculino	7
	Feminino	18
Idade	Mínima	22
	Máxima	60
	Média	43 anos e 6 meses
Escolaridade	Médio Completo	1
	Superior Completo	22
	Superior Incompleto	2
Profissão	Psicólogo	9
	Assistente Social	8
	Advogado	3
	Professor	1
	Médico	1
	Laboratorista	1
	Estudante	2
Estado Civil	Solteiro	4
	Casado/Convivente	14
	Separado/Divorciado	7
Grupo	Mediador	21
	Mediado	3
	Demais operadores da mediação	1

Conforme a Tabela 1 é possível afirmar que a população pesquisada é predominantemente feminina (18), de nível de escolaridade superior (22), com média de idade de 43,6 anos, composta fundamentalmente por assistentes sociais e psicólogos (17), bem como de mediadores (21), no que diz respeito à sua relação com o processo de mediação. O alto nível de escolaridade da população de mediados pesquisada (2 de escolaridade superior completa e 1 de escolaridade média), certamente não reflete a tendência dos usuários dos SMF, via de regra de baixa escolaridade, pois com relação ao perfil do usuário dos SMF em Santa Catarina, os dados - colhidos de uma pesquisa documental relativos ao ano de 2004 – apontam que 71% das pessoas que procuram o SMF na triagem são do sexo feminino; 47% correspondem à faixa etária entre 20 e 30 anos de idade; 66 % dos usuários estão desempregados; 32% desejam resolver a questão da

pensão alimentícia; 55% possuem apenas um filho, 42% *tem o ensino fundamental incompleto* [*italics added*] e 41% tem renda fixa de dois salários mínimos (Ávila, comunicação pessoal, dez./2005).

Atualmente o ofício de mediador familiar não é remunerado nos SMF e, por isso, tende a ser realizado por profissionais que já recebem renda de outra atividade. Ou então, são servidores do Poder Judiciário lotados nas Varas de Família cujos SMF são a elas vinculados (assistentes sociais) que se disponibilizam a trabalhar voluntariamente nesses locais. A idade média de 43,6 observada provavelmente está relacionada a esse aspecto.

Os dados da Tabela 1 mostram que a maioria dos participantes (9) é de psicólogos, seguidos por assistentes sociais (8), advogados (3) e médico (1). Em mediação familiar, essas categorias profissionais são as que mais têm se incumbindo da tarefa de mediar. Conforme Cezar-Ferreira (2004a, p. 147), a profissão do mediador é recente, exercida por profissionais das mais distintas áreas: assistentes sociais, advogados e psicólogos. Não há um melhor mediador, em relação à “formação profissional, mas é fato que um bom mediador tem que ser capacitado para lidar com questões da família, o que implica levar em consideração os aspectos emocionais da relação e saber, minimamente lidar com eles”. No entendimento de Breitman e Porto (2001, p. 151) a formação básica do mediador é distinta, dado que eles “provém da área da saúde (medicina) ou das diversas áreas das ciências humanas (direito, psicologia, sociologia, serviço social)”.

No que concerne ao grupo, a maioria (21) é composta de *mediadores*, sendo que o número de *mediados* é 3 e somente 1 respondente é da categoria *demais operadores da mediação*. A predominância de mediadores relativamente às demais categorias (*mediados* e *operadores da mediação*) decorreu do não aceite em participar da pesquisa e da dificuldade de acessar esta população.

Em função das dificuldades em acessar pessoas que já passaram pelo processo de mediação no SMF de Santa Catarina, é possível inferir que o fato de não se colocarem à disposição para a pesquisa reflete, no nosso entender, a natureza do conflito que as levou inicialmente ao Poder Judiciário e desembocou no processo de mediação recentemente. O acesso a um pequeno número de participantes *mediados* também pode estar relacionada ao grau de escolaridade da maioria dos que utilizam o SMF (escolaridade baixa, como referido acima), pelo fato de não se sentirem capazes de responder ao questionário, situação que por alguns foi referida.

Em relação a *demais operadores da mediação*, foram contatados 2 Magistrados: 1 dos Juízes não se disponibilizou a responder a pesquisa, e o outro não enviou, em tempo hábil, o respectivo questionário respondido.

6.2. CARACTERÍSTICAS DO CONTEXTO DE TRABALHO DOS MEDIADORES

O conhecimento da percepção dos mediadores familiares do seu contexto de trabalho é uma informação considerada relevante à investigação das competências profissionais. A Figura 11 mostra, sinteticamente, o referido pelos participantes sobre as características do trabalho do mediador no SMF.

Figura 11: Características do contexto de trabalho dos mediadores nos SMF de Santa Catarina.

1. Conforto do Ambiente	2. Quantidade de Horas Trabalhadas	3. Remuneração	4. Acesso a Atividades de Capacitação	5. Acesso à Supervisão	6. Apoio Administrativo	7. Acesso a Recursos Tecnológicos	8. Relacionamento com demais operadores
Bom, falta tratamento acústico	Bom	Voluntária	Pouca	Insuficiente	Bom	Bom	Cooperativo e amigável
Bom	Adequado	A falta gera rotatividade	Pouca	Poderia ser melhor; sem., grupal ou ind.	Bom	Suficiente	Ótimo
Bom	Cansativo	A falta gera rotatividade	Fracos e insuficientes	Insuficiente	Deficiente	Deficiente	Fora daqui há disputa
Bom	Adequado	Falta de remuneração fez com que saísse	Insuficiente	Insuficiente	Mínimo	Suficiente	Bom
Bom	Adequado	Inadequado	Suficiente	Suficiente	Bom	Bom	bom
Bom	Adequado	Inexistente, leva a rotatividade	Médio	Inexistente	Inexistente	Suficiente	Bom
Bom	Adequado	Inexistente para a função	Insuficiente	Desnecessário	Bom	Suficiente	bom
Bom, falta tratamento acústico	Adequada	Inexistente, gera rotatividade	Seria importante mais	Não há, é importante	Não há	Insuficie.	Muito bom
Adequado	Adequado	Inexistente como mediadora	Poderiam ter mais	Raramente	Não há	Insatisfat.	Muito bom
Bom	Bom	Não há	Pouco	Importante e raro	Pouco	Bom	ótimo
Médio	Bom	Péssimo - rotatividade	Médio	Bom	Médio	Médio	bom
Mais salas	Bom	Péssima - rotatividade	Médio, poderia melhorar	Boa	Ruim	Média	Bom
Calor e claridade ruins	Cansativo	Péssimo: não há	Insuficientes	Ainda não há e é necessário	Bom	Adequado	adequado

Remuneração e acesso a atividades de capacitação foram os aspectos que mais destacaram, negativamente, na percepção dos mediadores, refletindo, no primeiro caso, as condições de trabalho propriamente ditas e, no segundo, ao inibidor de aperfeiçoamento profissional do mediador. Especificamente em relação à remuneração, ou melhor, à falta dela, decorre um problema sério. A falta de pagamento de honorários legítimos ao mediador familiar no SMF gera alta rotatividade de mediadores, dado que poucos são os que se disponibilizam a trabalhar voluntariamente. Como já referido, em geral, são os próprios funcionários do Tribunal de Justiça de Santa Catarina que agregam às suas funções, a mediação familiar (assistentes sociais lotadas nas Varas de Família).

Os demais mediadores voluntários advindos de fora da instituição – por literalmente pagarem para trabalhar (despesas com transporte, estacionamento e alimentação) – em geral, acabam se desinteressando pela atuação nesse local da forma como é realizada. Então são chamados novos mediadores que inicialmente se dispõem a trabalhar sem receber honorários, mas, naturalmente tendem a se retirar. Alguns tentam officiar a mediação em seus consultórios particulares, outros, acabam perdendo contato com essa importante forma de facilitar diálogos, a mediação.

Quanto ao acesso a atividades de capacitação, apenas um entre os respondentes referiu que são suficientes, os 12 restantes responderam que deveriam ocorrer mais atividades instrutivas, para que os mediadores aumentem seus conhecimentos acerca desse processo, que está em plena ascensão em diferentes países. Nesse sentido, uma das preocupações que geraram esta pesquisa foi justamente a necessidade percebida de capacitar profissionais para essa nova prática, já que o mediador familiar necessita de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes para atuar com excelência, ou seja, necessita estar habilitado a facilitar diálogos em situações de animosidade.

6.3. COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DO MEDIADOR FAMILIAR

As competências profissionais do mediador familiar estão distribuídas em 9 dimensões: 1. Enquadrar o processo de mediação (**EQ**); 2. Estabelecer *rapport* (**RAP**); 3. Demonstrar empatia (**EM**); 4. Escutar ativamente (**EA**); 5. Demonstrar atitude colaborativa (**AC**); 6. Equidistar-se das partes (**EQUID**); 7. Promover o reconhecimento recíproco (**REC**); 8. Aperfeiçoar conhecimento sobre vínculos familiares (**VIN**); 9. Demonstrar conhecer aspectos jurídicos em mediação (**JUR**). No total, o instrumento de pesquisa contou com 91 itens alusivos a comportamentos de mediar conflitos familiares.

A análise e discussão primeiramente recaíram sobre as médias das respostas obtidas em cada dimensão (média das respostas das dimensões), e o foco incidiu nas dimensões de tendências opostas. Num segundo momento foram referidas e discutidas as respostas dos itens em suas respectivas dimensões. Em seguida foi realizada uma comparação entre a percepção dos mediadores psicólogos e não psicólogos acerca da importância das dimensões e seus itens. Subseqüentemente foi elaborado um sub-tópico sobre a relação entre as dimensões e, finalmente, uma síntese dos resultados no que concerne às competências profissionais do mediador familiar.

A média das respostas das dimensões foi feita da seguinte maneira: 1) verificou-se o valor máximo de soma possível em cada dimensão. P. ex.: na dimensão EM, composta de dez itens, a soma máxima de pontos seria 30; 2) equiparou-se o valor máximo a um número estabelecido pela pesquisadora – 12. Desta forma, levando-se em consideração o exemplo da dimensão EM, foi feita uma regra de três simples pareando 30 – 12; 3) o próximo passo foi calcular a média de cada dimensão (soma de todas as respostas dos participantes nos itens que compõem a dimensão, dividido pelo número de participantes) e projetar este valor de média no número estabelecido (12). Ex.: caso a média da dimensão EM tenha sido 21,2, calcula-se 30 está para 12, como 21,2 está para x .

Após calcular todos os valores equivalentes, estes foram alocados em um *continuum* contendo as categorias não se aplica, pouco importante, importante e muito importante (Figura 12).

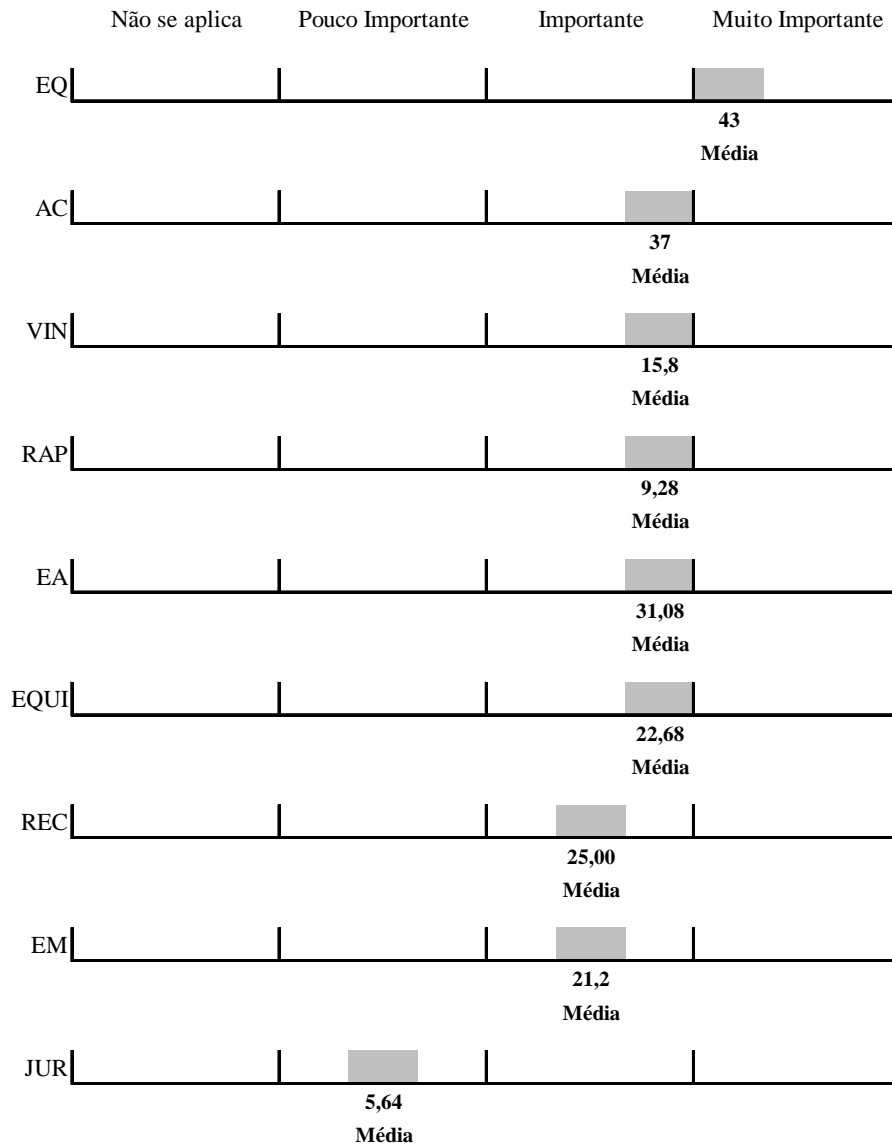


Figura 12: Distribuição das médias proporcionais obtidas por dimensão.

A Figura 12 mostra que, em média, as dimensões ficaram dispostas da seguinte forma: em primeiro lugar, Enquadrar o Processo de Mediação – **EQ**; *muito importante*; em segundo lugar: Demonstrar Atitude Colaborativa – **AC**; Aperfeiçoar Conhecimentos sobre Vínculos Familiares – **VIN**; Estabelecer *Rapport* – **RAP**; Escutar Ativamente – **EA** e Equidistar-se das

Partes: *importante* quase *muito importante*; em terceiro lugar: Demonstrar Empatia – **EM** – e Promover o Reconhecimento Recíproco – **REC**: *importante*; em quarto lugar: **JUR** – Demonstrar Conhecimentos Jurídicos em Mediação Familiar: *pouco importante*.

O que sobressai é a competência considerada *muito importante* em oposição à que foi considerada *pouco importante*. A média mais alta de respostas foi a de **EQ**. Ou seja, de todos os comportamentos listados no questionário, aqueles atinentes ao *enquadrar o processo de mediação* foram percebidos como mais relevantes, ou apresentam tendência nesse sentido.

O oposto é observado na dimensão **JUR**, para o qual a média das respostas foi *pouco importante*. Isso evidencia que os comportamentos do mediador em demonstrar conhecimentos legais relacionados ao rompimento do vínculo conjugal no processo de mediação apresentaram tendência a serem considerados menos importantes. Essas são as tendências opostas observadas na Figura 12.

Então, se por um lado, o mediador deve, como refere Perrone, citada por Breitman e Porto (2001), verificar se as pessoas sabem o que é mediação, se estão efetivamente interessadas e se a aceitam como forma de resolver suas diferenças, dentre outros comportamentos típicos do *enquadre* – por alguns denominado de pré-mediação – por outro lado, genericamente é pouco importante que ele demonstre conhecimentos de questões jurídico-legais. A partir das respostas obtidas é dedutível que, caso o mediador demonstre conhecimentos da esfera legal, poderá perder sua neutralidade ou, como denominado nesta pesquisa, sua capacidade de equidistar-se das partes. Ou seja, conforme as médias das respostas, para que o mediador consiga demonstrar imparcialidade ele deve procurar não entrar no mérito jurídico das questões que estão sendo discutidas, pois nesse caso, poderia transparecer parcial ou ir ao encontro do que Kovach e Love (2004) denominam de função avaliadora.

O seguinte exemplo elucidada melhor a situação: digamos que na mediação de um casal uma das partes questione ao mediador acerca do entendimento legal sobre o valor a ser pago de pensão alimentícia aos filhos menores. Ainda que o mediador refira que esse entendimento não é dele e, sim, legal, jurisprudencial ou dos tribunais acerca do tema, frente à pessoa responsável por prestar alimentos – o alimentante – ele poderá perder credibilidade se, ao responder, referir um montante diferente daquele esperado ou desejado. Por isso, a solução encontrada nos SMF para quando surgem dúvidas de cunho jurídico é chamar o advogado plantonista.

Por outro lado, em relação a essa questão, é conveniente salientar que a maioria dos respondentes dessa pesquisa tem como profissão de origem Psicologia e Serviço Social (17). É factível que mediadores familiares advindos do Direito entendessem mais relevantes comportamentos que demonstrassem conhecimentos relacionados ao campo jurídico propriamente dito. Essa observação está vinculada ao que Highton e Álvarez (1999) expõem: a mediação surgiu de saberes multiprofissionais que a enriqueceram; todavia, esse atributo tem confundido o seu sentido de identidade; “e, na forma como o mediador vê sua profissão, tem um papel importante o próprio conhecimento como tal, mas também há elementos que variarão dependendo de sua profissão de origem” (p. 191).

O mediador, continuam as autoras, é tentado a moldar a sua ótica no acordo e a conseguir o que, em sua visão, é o melhor, conforme seus conhecimentos profissionais ou, ainda, poderá ficar tentado a “confundir sua preparação profissional prévia com a preparação do mediador” (p. 192). Mas o mediador deve abrir mão do poder⁵¹ a ele atribuído (ainda que no processo de mediação a relação de poder é menos clara, ela existe, haja vista que existem pessoas com problemas aceitando a intervenção de um terceiro que as auxiliará a solucionar

⁵¹ “A princípio, toda a relação profissional-cliente é inerentemente desequilibrada porque o cliente precisa interagir com o profissional, exatamente porque esse tem mais conhecimento. O profissional, seja qual for sua ocupação de origem, está na posição de especialista conhecedor em relação ao leigo, e isso lhe confere poder” (Highton & Álvarez, 1999. p.193).

tais questões). Por isso, o mediador, segundo Highton e Álvarez (1999), deve definir o campo no qual está atuando e, assim, realizar sua tarefa, que para elas, é controlar o processo, ensejando a que os envolvidos sejam os senhores do conteúdo e do resultado.

Sobre como os mediadores trazem aspectos de sua profissão de origem e podem mostrar dificuldades frente a outros conhecimentos, Breitman e Porto (2001) ilustram que ao supervisionar casos de mediação em estágio prático de curso de mediação familiar junto a uma universidade, observaram que os alunos com formação em Direito demonstravam estranheza frente a certas intervenções utilizadas em mediação por mediadores-psicoterapeutas, tais como a redefinição ou reformulação⁵² ou conotação positiva⁵³.

Cabe salientar, ainda, que a maioria dos respondentes desta pesquisa advém da categoria de mediadores (22), no que concerne a sua relação com o processo de mediação, não sendo possível afirmar que, caso houvesse um percentual maior de *mediados*, as respostas seriam as mesmas.

6.3. ANÁLISE DOS ITENS EM SUAS RESPECTIVAS DIMENSÕES

A análise dos itens de cada dimensão levou em conta ordem de importância das dimensões apresentadas na Figura 12. Desse modo, a Tabela 2 mostra como ficaram a disposição dos itens da dimensão **EQ** – Enquadrar o processo de mediação.

⁵² Dizer de outro modo algo que já foi referido, reenquadrando os fatos dentro de um contexto novo e mais adequado (Breitman & Porto, 2001).

⁵³ Atribuir qualidade positiva às situações que tenham sido referidas de modo negativo, de maneira contextualizada; é a “busca da qualificação e valorização de algum aspecto não lembrado” (Breitman & Porto, 2001, p. 117).

Tabela 2 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão EQ - *Enquadrar o processo de mediação*

Itens	não se aplica	pouco imp.	Imp.	muito imp.
1. Fazer a apresentação pessoal com linguagem simples e clara			2	23
2. Explicar como é estruturado o procedimento da mediação no início da sessão			4	21
3. Informar sobre o caráter sigiloso da mediação			4	21
4. Responder dúvidas sobre como funciona o processo de mediação			5	20
5. Explicitar a sua função de mediador no processo de mediação			6	19
6. Informar as regras da mediação de conflitos no início da sessão			6	19
7. Proibir agressões e palavras de baixo nível	1	1	6	17
8. Referir que as partes devem se respeitar ao longo do processo de mediação		1	8	16
9. Destacar o caráter não obrigatório das partes para utilizar a mediação		3	7	15
10. Informar que cada uma das partes terá sua vez para falar	1		9	15
11. Demonstrar sua intenção de auxiliar as partes na solução do conflito	2		9	14
12. Chamar a atenção dos envolvidos caso não sejam cumpridas as regras da mediação acordadas			13	12
13. Diferenciar mediação da justiça do estado – jurisdição estatal	2	1	11	11
14. Diferenciar mediação de outros métodos alternativos de resolução de conflitos	1	4	11	9
15. Informar o que é esperado das partes ao longo do processo de mediação	4	1	13	7
16. Informar que caso alguém lembre de algo importante enquanto o outro fala, que anote para falar na sua vez		3	19	3
17. Iniciar a mediação com perguntas sobre o conflito, explicando o que é mediação noutro momento	23	1	1	

Em relação a essa competência, houve unanimidade acerca da importância de atitudes relacionadas à apresentação do mediador, a exposição simplificada do que é mediação, ao caráter sigiloso que a compõe, bem como das regras do processo mediacional: que denotam o *enquadre* do processo de mediação. Nessa dimensão, os itens que obtiveram o escore mais elevado e nos quais não houve resposta negativa (*pouco importante* ou *não se aplica*), são os elencados do 1 ao 6, e o 12º.

No momento inicial do processo de mediação, tais condutas orientam e tranquilizam os mediandos, que começam a compreender o que é a mediação e o que ocorrerá nesse procedimento, deixando-os mais seguros para enfrentá-lo. Para Bacellar (2003), o mediador ao manter o primeiro contato com as pessoas interessadas “deve se apresentar, dizer quem é e qual o objetivo” (p. 194), afinal, desse encontro, lembra o autor, a primeira impressão é a que

perdura e, a confiança dos mediados no processo mediacional que se seguirá dependerá de uma boa apresentação. E, “uma vez que o mediador conquiste a confiança dos mediados, deles obterá uma postura cooperativa” rumo à solução das questões que ali serão tratadas (p. 194).

Segundo Vezzulla (2006, 2003) “o primeiro trabalho do mediador é acolhê-los [aos envolvidos], para que se acalmem, ganhem confiança do trabalho a ser realizado e possam recuperar o equilíbrio perdido” (p. 88). E os comportamentos que tiveram alto escore têm exatamente esse objetivo. Via de regra, autores que discorrem acerca de mediação (Suarez, 1996; Moore, 1998; Faustino, 2002; Cárdenas, 2002; Ávila 2002; Bacellar, 2003; Vezzulla 2006, dentre os principais) lançam informações acerca da importância do que nesse estudo é denominado de *enquadrar o processo de mediação* – ainda que nominado de outra maneira, tal como pré-mediação, por outros.

Nessa fase preliminar, o mediador, segundo Breitman e Porto (2001), revela-se como um guia, que responde dúvidas típicas de quem inicia um procedimento desconhecido e, com isso, tende a diminuir ansiedades da situação, gerando confiança e segurança nas partes. Essa dimensão, aliada à capacidade de *estabelecer rapport*, de *equidistar-se* e de *demonstrar empatia*, são fundamentais no início do processo de mediação, já que desembocam no que Bacellar (2001) denomina de *credibilidade*.

Da mesma forma, o item negativado (17º), *Iniciar a mediação com perguntas sobre o conflito, explicando o que é mediação noutro momento*, cuja tendência foi *não se aplica* (23 ocorrências), revela que, genericamente, os respondentes sabem que o início do processo ocorre com o esclarecimento acerca da própria mediação, do mediador e do procedimento a ser realizado. Nessa toada, Moore (1998, p. 88) ensina que “para criar a credibilidade processual inicial, o mediador deve explicar o suficiente sobre o seu papel e os procedimentos da mediação no sentido de ensejar uma disposição nos disputantes para experimentar o

processo”. Finalmente, Buhr (2005) refere que um virtuoso pacificador deve ser estrategista em vários sentidos, inclusive em preparar o ambiente e a situação na qual ocorrerá a sessão. E isso também é esperado de um mediador – que também é um pacificador – capacitado em *enquadrar* o processo de mediação.

A análise dos itens da dimensão **AC** - *Demonstrar Atitude Colaborativa* é demonstrada a seguir, com base na Tabela 3.

Itens	não se aplica	pouco impor.	Imp.	muito impor.
1. Colaborar com as partes, sem decidir por elas			4	21
2. Estimular os envolvidos a visualizar seu futuro após a mediação			7	18
3. Auxiliar na criação de possibilidades para resolver o conflito que sejam de interesse de ambos			7	18
4. Demonstrar atitude cooperativa na condução do processo de mediação			7	18
5. Possibilitar a que os mediandos reflitam sobre o conteúdo do acordo que está sendo feito		1	8	16
6. Demonstrar tranquilidade na condução da mediação			9	16
7. Avaliar, junto com as partes, alternativas para a solução do conflito	1		9	15
8. Auxiliar a que os envolvidos cheguem a possíveis soluções para o seu desentendimento	4		7	14
9. Demonstrar que é um aliado na busca de soluções para a situação	1	2	9	13
10. Auxiliar a que as partes avaliem as conseqüências das suas decisões			12	13
11. Identificar interesses e necessidades, diferenciando das posições das partes	1	1	10	13
12. Elaborar perguntas sondadoras que certifiquem que as partes estão cientes daquilo que está sendo acordado	1		13	11
13. Auxiliar na criação de padrões objetivos na busca de soluções para o conflito	3		12	10
14. Demonstrar atitude firme em relação aos mediandos	3	1	12	9
15. Levar os envolvidos a refletir sobre possíveis conseqüências do que estão dizendo	2	1	14	8

Tabela 3 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão **AC** – *Demonstrar Atitude Colaborativa*

Os primeiros 6 itens enumerados são os que apresentaram freqüências elevadas de respostas para *muito importante* e *importante*. Em relação a *colaborar com os envolvidos sem decidir por eles* (1º item), entende Sales (2004) que o mediador deve propiciar um novo encontro entre as pessoas em conflito e esse terceiro não pode esquecer que ele é um condutor e as partes são as protagonistas na solução de sua contenda, ou seja, são elas que devem decidir sobre o rumo de suas vidas; o mediador é apenas um colaborador.

Esse aspecto está relacionado ao princípio ou alicerce, em mediação de conflitos, denominado de autonomia da vontade ou princípio da autodeterminação das partes, o qual significa que são os envolvidos que irão encontrar as maneiras para administrar suas diferenças, não o mediador. Para Cezar-Ferreira (2004b) o mediador deve ser, antes de tudo,

um favorecedor da cooperação. Os mediadores devem, portanto, facilitar a que as partes avaliem e tomem as decisões, evitando fazer isso por elas. “Em outras palavras, o mediador não deve responder a questão que permeia a disputa. Essa tarefa pertence às partes” (Kovach & Love, 2004, p. 104).

De forma complementar, o item *Auxiliar na criação de possibilidades para resolver o conflito que sejam de interesse de ambos*, que também obteve um escore elevado, reflete a tendência apontada anteriormente. Nessa esteira, o mediador é caracterizado como um dialogador, um facilitador da comunicação, na direção oposta ao que genericamente é esperado de um advogado (que luta, que trava embates e que busca demonstrar a “razão” de seu cliente frente a determinado evento), o qual é ainda o profissional mais procurado para resolver conflitos interpessoais, dado o espírito demandista⁵⁴ do povo brasileiro, como sustenta Morais (1999).

Barbosa (2004) ratifica esse entendimento, ao discorrer sobre o sistema jurídico como de linguagem binária, cuja atividade de julgar lança como alternativa única o culpado ou inocente, o certo ou errado, eliminando a terceira solução, o que caracteriza uma relação binária. Já o pensamento ternário, continua a última autora, abre espaço e contempla o diálogo, embasando-o no reconhecimento do outro. Por isso, para ela, a função do mediador “está em despolarizar a comunicação da linguagem binária existente entre os litigantes, instalando uma linguagem ternária, deslocando assim as resistências dos protagonistas” (p. 36). Por isso, confirmam Campos e Brito (2006) que a mediação, como um novo modelo de resolução de conflitos, parte da lógica conflitante para a cooperativa. “Da cultura do conflito para a cultura do consenso” (p.291).

Essa proposição se coaduna com o 4º item da Tabela 3 - *Demonstrar atitude cooperativa na condução do processo de mediação*, cujo escore foi também elevado. Os

⁵⁴ “A sociedade atual é formada por uma cultura litigiosa e isso não é pelo número de conflitos que apresenta, mas pela tendência a resolvê-los de forma adversarial” (Morais, 1999, p.74).

comportamentos referidos são interligados e desembocam no caráter cooperativo e colaborativo do trabalho do mediador. Stulberg, citado por Moore (1998) e Kovach e Love (2004) leciona que a primeira intervenção do mediador deve abordar o que os envolvidos *têm em comum* ou o que *gostam e respeitam um no outro*. Isso “também ajuda os participantes a olharem o que há de bom no outro, ao invés de deixar que sua raiva os cegue. O conflito é muito melhor de lidar se repousa numa base positiva” (p. 140).

Outro comportamento com escore elevado é sobre à *visualização do futuro* que o mediador tem o condão de estimular (2º item da Tabela 3). Conforme Bacellar (2003) isso ocorre quando o facilitador enseja a que o rumo do diálogo se direcione ao presente e ao futuro, transmitindo a percepção de que o passado já foi e que, centrados no presente, é possível construir um futuro. Para esse autor, “essa visão [de geração de visualização de futuro] amplia as alternativas de resolução do conflito; entretanto, o mediador não deve apressá-la” (p.200).

De fato, outra característica importante que o mediador deve apresentar é a tranqüilidade e serenidade na escuta, afinal, como refere Bacellar (2003, p. 200) a “pressa é inimiga da mediação”. Esse atributo – *demonstrar tranqüilidade na condução da mediação* – também foi percebido como relevante ao mediador. Para esse autor (p. 200) o mediador “não pode ter pressa e mesmo que esteja com pressa, não pode demonstrar”, pois as abordagens apressadas tendem a produzir resistências por parte dos interessados. Essa tranqüilidade diz respeito ao momento da escuta, ou seja, saber escutar com tranqüilidade também é um comportamento esperado do mediador. Mas em relação a isso, a dimensão *Escutar ativamente* será analisada mais adiante.

A análise dos itens da dimensão **VIN** – *Aperfeiçoar conhecimento sobre Vínculos Familiares* é demonstrada a seguir, com base na Tabela 4.

Tabela 4 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão **VIN** - *Aperfeiçoar conhecimento sobre vínculos familiares*

Itens	não se aplica	pouco imp.	Imp .	Imp muito impor.
1. Informar a importância de os filhos terem contato com ambos os pais após a separação			7	18
2. Diferenciar o papel de pai/mãe do papel de marido e mulher, lembrando que a maternidade e a paternidade não terminam com a separação do casal.			8	17
3. Salientar a importância psicológica de o casal separar-se de maneira pacífica	1	1	12	11
4. Ressaltar que os aspectos capazes de gerar sofrimento ou dano psicológico nos filhos de pais separados são o conflito acirrado e o abandono, não a separação em si	3	1	12	9
5. Auxiliar na diminuição de sentimentos de culpa decorrentes da separação	9	2	7	7
6. Explicar possíveis consequências psicológicas decorrentes da separação do casal	4	4	11	6
7. Demonstrar desconhecimento de aspectos psicológicos relacionados ao tema da família	22	1	1	1

Tendo em vista que a dimensão **VIN** está relacionada com a habilidade que o mediador deve demonstrar em explicar e clarificar acerca de aspectos psicológicos que compõem a família, mas essencialmente sobre o processo de rompimento conjugal, Féres-Carneiro (1998) apontam que, nos casos de separação, é importante deixar os filhos fora do conflito conjugal. A autora explica que a capacidade de os filhos menores de lidarem com a crise que o rompimento conjugal provoca vai depender, principalmente, da “relação que se estabelece entre os pais e da capacidade deles de distinguir, com clareza, a função conjugal da função parental, podendo assim transmitir aos filhos a certeza de que as funções parentais de cuidado e amor serão sempre mantidas” (p. 387). Por isso, também compete aos mediadores familiares a função de informar e aclarar sobre esse delicado e difícil momento.

As respostas obtidas nessa dimensão vêm ao encontro do que desabafa a Magistrada francesa Danièle Ganancia (2001, p. 07): “a natureza dos conflitos de família, antes de serem jurídicos, são essencialmente afetivos, psicológicos, relacionais, envolvendo sofrimento”. Por isso, continua a autora, juízes perguntam-se acerca do papel que exercem nesses conflitos, percebendo os limites do judiciário. E arremata: “daí a insatisfação e o ressentimento dos jurisdicionados, que acreditam na magia do julgamento, como remédio a todos os seus sofrimentos: seu reflexo primeiro, em caso de conflito, é de agarrar-se ao juiz, ‘deus ex-

machina’, ‘superpai’ que vai ditar suas soluções”, sem entender, finaliza ela, que “nenhuma solução da justiça vai solucionar de forma duradoura seu conflito nem substituí-los em suas responsabilidades parentais” (p. 8).

Nesse sentido, também cumpre ao mediador evidenciar a importância de os filhos terem contato contínuo com ambos os pais. Quando o mediador consegue auxiliar a que as partes compreendam, ou, se conscientizem do seu papel (parentalidade), bem como dos benefícios da mediação para que a separação ocorra de forma menos traumática, principalmente para os filhos, ele está demonstrando a capacidade de aperfeiçoar conhecimento acerca de vínculos familiares, considerada uma competência fundamental do mediador em processos de mediação familiar.

Nessa linha, os itens: *Informar a importância de os filhos terem contato com ambos os pais após a separação* e *Diferenciar o papel de pai/mãe do papel de marido e mulher, lembrando que a maternidade e a paternidade não terminam com a separação do casal* cuja tendência foi *importante*, mostram que tal capacidade é percebida como relevante para a totalidade dos respondentes. Tal afirmação é ratificada pelo item negatizado dessa dimensão: *Demonstrar desconhecimento de aspectos psicológicos relacionados ao tema da família*, cuja tendência foi *não se aplica* (23 ocorrências), indicando que o mediador deve demonstrar conhecimentos sobre aspectos emocionais que envolvem a dinâmica familiar.

Já o item *auxiliar na diminuição de sentimentos de culpa decorrentes da separação* teve tendências opostas: 14 respondentes tenderam ao *importante* e 11 ao *não se aplica*. Isso pode significar uma ambivalência na compreensão do papel do mediador, em determinadas situações esperado que atue como um psicoterapeuta.

A análise dos itens da dimensão **RAP** – *Estabelecer Rapport* é demonstrada a seguir, com base na Tabela 5.

Tabela 5 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão **RAP** – Estabelecer *Rapport*

Itens	não se aplica	pouco impor.	Imp.	muito impor.
1. Gerar nos mediandos confiança em relação à sua atuação de mediador		2	8	15
2. Estabelecer vínculo positivo com os mediandos			10	15
3. Abordar, no início de sessão, assuntos comuns entre ele, mediador, e as partes	12	1	6	6
4. Demonstrar desequilíbrio entre os papéis de ouvinte e especialista, fazendo preponderar o de especialista;	24		1	

Estabelecer *Rapport* é a capacidade demonstrada pelo mediador de criar mecanismos que gerem entendimento e confiança recíprocos, além de vínculo positivo entre ele e os mediandos. A dimensão RAP é referida pelos autores de distintas formas, sendo inclusive, para alguns, muito próxima da empatia.

Moore (1998) é um dos autores, no campo da mediação, que aborda a temática do *rapport* com mais dilação. Em sua obra *O processo de mediação*, destaca que “o maior fator na aceitação de um interventor é provavelmente o *rapport* que ele estabelece com os disputantes” (p. 88). E explica: o *rapport* é capacidade de o mediador construir alguma forma de ligação com as partes, o que facilitará sua entrada e aceitação como terceiro capaz de auxiliar na resolução das diferenças. O item *estabelecer vínculo positivo com os mediandos*, denota exatamente isso e as respostas obtidas – *muito importante* (15 ocorrências) e *importante* (10) – dão conta de sua relevância.

Gerar nos mediandos confiança em relação à sua atuação de mediador também foi considerado um comportamento relevante no trabalho do mediador familiar. Conforme Moore (1998) os momentos iniciais são cruciais no estabelecimento do *rapport*. Para isso, o “mediador deve se apresentar como uma pessoa aberta, calorosa, inteligente e interessada. Um mediador deve primeiramente utilizar um tempo para uma conversa informal sobre tópicos de mútuo interesse que não gerem controvérsias” (p.114).

Contudo, lembra Moore (1998), nessa conversa não deve haver temas que gerem dissonância ou distância entre as partes e o mediador. O item *abordar, no início de sessão, assuntos comuns entre ele, mediador, e as partes*, que buscou refletir tal comportamento, apresentou uma cisão de respostas entre *importante/muito importante* e *não se aplica*. É possível que essa cisão nas respostas decorra da tentativa de resumir, na expressão escrita do comportamento em tela, a natureza do pretendido; e, talvez, esse resumo não tenha conseguido dar conta de explicar sua amplitude, como faz Moore, na referida obra.

Quanto ao item negativado *Demonstrar desequilíbrio entre os papéis de ouvinte e especialista, fazendo preponderar o de especialista*, com 24 ocorrências da resposta *não se aplica*, é observável que deve haver equilíbrio entre condutas que demonstrem sua capacidade profissional e sua habilidade na escuta, como lecionam Kaplan, Sadock e Grebb (2006). Isso denota a relação que tal dimensão tem com *escutar ativamente*.

A análise dos itens da dimensão **EA** – *Escutar Ativamente* é demonstrada a seguir, com base na Tabela 6.

Tabela 6 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão **EA** – Escutar Ativamente

Itens	não se aplica	pouco imp.	Imp.	muito imp.
1. Fazer perguntas coerentes com o que está sendo falado			5	20
2. Solicitar que sejam clareados pontos não compreendidos			8	17
3. Ouvir o relato sem fazer interrupções impertinentes			9	16
4. Demonstrar que está compreendendo a mensagem que está sendo dita			10	15
5. Identificar as emoções presentes nas falas dos mediandos	1		9	15
6. Estimular as partes a falar			11	14
7. Indagar, perguntar sobre o que não compreendeu			16	9
8. Resumir as falas usando as palavras de quem falou	1	3	13	8
9. Pedir esclarecimentos sobre o que está sendo comunicado pela parte			21	4
10. Não referir o final da frase que está sendo dita	9	3	9	4
11. Solicitar a aquele que está falando: fale mais sobre isso	3	5	15	2
12. Completar o raciocínio que uma das pessoas está desenvolvendo, falando por ela	23	2		
13. Aceitar interrupções freqüentes ao longo do processo de mediação	21	2	2	

A dimensão *escutar ativamente* teve como comportamento mais relevante *Fazer perguntas coerentes com o que está sendo falado*, o qual foi o que mais obteve a resposta *muito importante* (20 ocorrências) seguido de *importante* (5). É esperado que o mediador saiba o que perguntar e quando perguntar: a importância de o mediador fazer boas perguntas é assunto tratado por Moré (2003, 2006) ao discorrer sobre habilidades de um psicoterapeuta, o que pode ser trasladado para a prática da mediação. Nessa linha, Suares (1996) também discorre sobre a habilidade comunicacional que o mediador deve apresentar, a qual passa, necessariamente, pela capacidade de fazer perguntas coerentes e que ensejem reflexão.

Bacellar (2003) pontua que o filósofo Sócrates, fundador da filosofia moral, utilizava da maiêutica – técnica que consiste em responder com perguntas e indagações as perguntas feitas, o que leva à reflexão. Então, “das reflexões que forem sugeridas pelo mediador forma-se a circularidade da comunicação que facilita o resultado autocompositivo” (Bacellar, 2003, p. 186). O autor também entende que abordagens criativas, nas perguntas elaboradas pelo mediador, possibilitam aos envolvidos a real percepção de seus interesses. A habilidade de fazer boas perguntas está vinculada ao que o autor refere como uma das principais características do mediador: demonstrar *escuta não nervosa*, que, dito de outra forma, é a capacidade de *escutar ativamente*.

Contrário senso, para esse autor, “completar frases ou afirmar que já sabe o que a pessoa vai dizer são exemplos do que se pode denominar de *escuta nervosa*” (p.196). Isso ratifica a tendência das respostas em *não se aplica* (23 ocorrências) do comportamento *completar o raciocínio que uma das pessoas está desenvolvendo, falando por ela*, bem como *aceitar interrupções frequentes ao longo do processo de mediação* cuja tendência foi similar.

Conforme Breitman e Porto (2001, p. 160) “escutar ativamente é uma técnica de comunicação que permite a quem fala sentir-se escutado e compreendido; e a quem escuta, manter empatia pelo outro”. A capacidade da escuta, junto com a empática, é também

ilustrada pelo juiz de Direito Leoberto Brancher, da 3ª Vara da Infância e Juventude de Porto Alegre, quando discorre no artigo “Justiça, Responsabilidade e Coesão Social” (2006) acerca da Justiça Restaurativa – Projeto Piloto desenvolvido na capital gaúcha. Afirma o magistrado: “Se a lei é pai e limite, a justiça deveria ser mãe, acolhimento e escuta” (p. 05).

Nessa toada, a mediação pode ser compreendida como o lado acolhedor da busca pela justiça, da equidade, que escuta, acolhe e compreende, sem julgar e dizer sobre certo e errado. Uma justiça na qual o que sobressai é a responsabilidade conjunta e a autonomia, que certamente terão espaço por meio da demonstração empática refletida pelo mediador.

Que os ouvidos sintam antes que os olhos concluam. Ouvir antes que os pré-conceitos julguem. Uma justiça isenta, acolhedora e dialógica – equivalente a uma justiça que não parta dos pressupostos da imputação, investigação, culpa e castigo – haveria de ser capaz de escutar a cada um e dar voz e vazão a suas dores, dramas e tragédias. Andar sete dias e sete noites nas sandálias do outro. Nem tanto: sete minutos para ouvir cada pessoa na inteireza da sua humanidade, respeitado o limite das próprias circunstâncias, talvez bastassem (Brancher, 2006, p. 5).

Como visto, as dimensões *escutar ativamente*, *estabelecer rapport* e *demonstrar empatia* estão imbricadas. Tanto é assim que Fiorini (1999), ao discorrer sobre contato empático entre psicoterapeuta e cliente [situação passível de ser trasladada ao processo de mediação] refere que o gesto de escutar atentamente é uma das formas de manifestar contato empático.

Contudo, para a finalidade deste estudo, a empatia é melhor demonstrada por comportamentos não verbais; já a escuta ativa por, além da atenção focada, intervenções verbais do mediador – perguntas e pedidos de esclarecimentos, clarificações, entre outras. Nesse sentido, estão comportamentos da dimensão escuta ativa cujas respostas tendem ao importante/muito importante, tais como: *Fazer perguntas coerentes com o que está sendo*

falado; Solicitar que sejam clareados pontos não compreendidos; Ouvir o relato sem fazer interrupções impertinentes; Indagar, perguntar sobre o que não compreendeu; Demonstrar que está compreendendo a mensagem que está sendo dita; Pedir esclarecimentos sobre o que está sendo comunicado pela parte.

Segundo Moore (1998), a escuta ativa auxilia na identificação e na compreensão das emoções, pois garante a quem está falando que está sendo escutado; possibilita a quem fala e ao ouvinte apurar se o significado “preciso da mensagem foi entendido; demonstra aceitação da expressão das emoções; permite a quem está falando explorar suas emoções sobre um tema e esclarecer o que ele realmente sente e o por quê; pode liberar tensão através da expressão da emoção” (p. 148-149). Mas, para esse autor, embora essas atitudes estejam próximas do que é praticado em terapias, o mediador não está buscando reabilitar ou transformar uma das partes, apenas as auxilia a lidar com suas emoções, de maneira a conseguir “negociar as questões específicas que estão em disputa” (p. 149).

A análise dos itens da dimensão **EQUI** – *Equidistar-se das Partes* é demonstrada a

Item	não se aplica	pouco imp.	Imp	muito imp.
Não julgar as situações ou as pessoas			1	24
Não se colocar a favor nem contra uma das partes			3	22
Tratar os mediandos de maneira igualitária			4	21
Lembrar, sempre que necessário, que as regras da mediação valem para os dois		1	9	15
Manter contato visual com cada mediando, alternando-o com freqüentes trocas de olhares entre o casal	2	1	9	13
Dispor da palavra para cada parte, controlando o tempo que cada uma fala	1	7	9	8
Ouvir uma parte, intervir e depois ouvir a outra	6		12	7
Referir interesse em relação ao conteúdo do acordo que está sendo feito	8	2	10	5
Mostrar interesse pela pessoa que lhe pareça mais correta, justa...	22	3		

seguir, com base na Tabela 7.

Tabela 7 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão **EQUI** – *Equidistar-se das Partes*

Equidistar-se dos envolvidos é a capacidade demonstrada pelo mediador de se colocar a igual distância das partes, tratando-as da mesma maneira. Dentre a totalidade de itens do

questionário, o item *não julgar as situações ou pessoas* foi o que obteve maior frequência de respostas *muito importante* (24), seguidos de *não se colocar a favor nem contra uma das partes* (22 ocorrências) e *tratar os mediandos de maneira igualitária* (21), assim como o comportamento descrito em forma negativada *mostrar preferência pela pessoa que parecer mais correta, justa*, obteve 22 respostas *não se aplica*. Nesses itens, não houve resposta de tendência oposta, ou seja, a totalidade dos respondentes entendeu-os como fundamentais ao mediador no processo de mediação de familiar.

Portanto, uma das principais características do mediador de conflitos é o de não emitir julgamentos ou qualquer manifestação nesse sentido. Deve o mediador ser equidistante – no presente estudo, o verbo equidistar (se) é usado no sentido de neutralidade/imparcialidade, não expressando julgamentos e revelando a necessária equidade⁵⁵. O mediador equidistante não se coloca a favor nem contra os mediandos e demonstra não ser tendencioso em relação a eles, agindo desinteressadamente e destacando que as conseqüências do acordo mediado não lhe atingem. Nesse sentido, corrobora Bacellar (2003, p.195): “se os interessados vislumbrarem, em qualquer mediador, atitudes que demonstrem exercício de autoridade, restará prejudicada a apresentação e será difícil a idéia básica de imparcialidade e neutralidade diante dos fatos”.

Folger e Bush (1999) e Bush e Folger (1996) abordam em suas obras o potencial e os efeitos transformativos do conflito e sustentam que, para que isso ocorra, o mediador deve, dentre outras atitudes, apoiar um contexto em que as próprias partes tomem as decisões, bem como não julgar as partes ou seus pontos de vista. Para Haynes e Marodin (1996), o mediador familiar deve ser percebido pelos mediandos como um terceiro equilibrado e imparcial. Portanto, uma característica que o mediador deve demonstrar, amplamente chancelada pelos

⁵⁵ Conjunto de princípios imutáveis de justiça que induzem a um sentimento avesso a um critério de julgamento ou tratamento rigoroso e estritamente legal (Ferreira, 2001/eletrônico).

autores, é a capacidade de equidistar-se das partes, ou ainda, de demonstrar imparcialidade e equidistância, o que refletirá em uma atuação equitativa.

Dito de outra forma, conforme Moré (2006, p. 52) a neutralidade é a capacidade do “terapeuta fazer alianças com *todos* [*italics added*] os envolvidos”. E tal capacidade também é fundamental em mediação. Não por outra razão, que Cobb, citada por Moré (2006), sustenta que a função da neutralidade no processo de mediação é facilitar ou ensinar a participação, o engajamento das partes.

Talvez por isso é que Rodrigues (1999, p. 3) confirme: “tenho a convicção de que para mediar é preciso dominar a difícil tarefa de se integrar emocionalmente com os outros”. Vezzulla (2006) prefere nominar essa característica de isenção do mediador: “além dos conceitos de imparcialidade e de neutralidade, que nós preferimos chamar de isenção, a mediação transformativa centra o trabalho do mediador em conseguir revalorização e reconhecimento nos e dos mediados” (p. 89). Mais adiante, o reconhecimento e a revalorização, referidos pelo autor, serão objeto de análise.

A análise dos itens da dimensão REC – *promover o reconhecimento recíproco* é demonstrada a seguir, com base na Tabela 8.

Tabela 8 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão REC – *promover o reconhecimento recíproco*

Itens	não se aplica	pouco imp.	Imp.	muito imp.
1. Auxiliar a que cada envolvido consiga reconhecer o ponto de vista do outro			4	21
2. Facilitar o entendimento entre o casal, abrindo o canal de comunicação			7	18
3. Demonstrar humildade em saber menos que as pessoas acerca da história que está sendo narrada		2	9	14
4. Propiciar momentos de reflexão			13	12
5. Enquadrar positivamente o que está sendo dito por uma das partes, de forma a levar a outra a entender	2	2	11	10
6. Interpretar a fala, reformulando e ressaltando aspectos que facilitem a compreensão do outro	2	1	12	10
7. Pedir para que o casal fale sobre aspectos positivos do relacionamento vivido, evidenciando-os;	2	2	12	9
8. Reformular o que foi dito por uma das pessoas, para que a outra compreenda melhor	2	2	14	7
9. Esclarecer o que é dito pela pessoa, aproximando da ótica do outro	1	1	18	5
10. Fazer uso da técnica da troca de papéis entre as partes envolvidas	3	5	13	4
11. Usar metáforas (estórias) para facilitar o entendimento do ponto de vista alheio	7	8	8	2
12. Estimular a que os envolvidos percebam a situação <i>do seu próprio</i> ponto de vista	6		6	13

Nessa dimensão, os itens 1, 2 e 4 da Tabela 8 obtiveram como resposta apenas *muito importante* e *importante*, sem que tenha ocorrido escore negativo (*não se aplica* e *pouco importante*). O primeiro deles: *auxiliar a que cada envolvido consiga reconhecer o ponto de vista do outro*, para autores da mediação de conflitos (Suarez, 1996; Folger & Bush, 1999; Cárdenas 2002; Bacellar, 2003; Kovach & Love, 2004; Vezzulla, 2006; dentre outros) é considerada a “alma” desse procedimento, não sendo um atributo exclusivo da mediação familiar, mas necessária a todos os tipos de mediação de conflitos.

O reconhecimento e a revalorização são aspectos exaustivamente elucidados por Bush e Folger em sua obra *La promessa de la mediación* (1996). Para fomentar tais aspectos, lecionam os autores, os mediadores devem: 1- desenvolver a capacitação das partes; 2- fomentar a que entendam melhor e considerem a perspectiva do outro, ou como refere Bacellar (2003), para que consigam *calçar os sapatos do outro* – comportamento vinculado à *demonstrar empatia*, que em seguida será abordado. Também para Kovach e Love (2004, p. 101) uma das principais atribuições do mediador de conflitos é “elaborar a composição da conversa de forma que as partes possam se ouvir reciprocamente sem reagir de uma maneira defensiva”.

Outro autor que discorre sobre a importância do reconhecimento e da revalorização é Vezzulla (2006). Para ele, além da isenção – anteriormente tratada nesta pesquisa como *equidistar-se* – “a mediação transformativa centra o trabalho do mediador em conseguir a revalorização e o reconhecimento nos e dos mediados” (p. 89). Lembra o autor que tais conceitos devem ser trabalhados em conjunto, pois auxiliam, simultaneamente, a que os mediados se fortaleçam pessoalmente e que reforçam sua capacidade de se relacionar com o outro. Suarez (1996), nessa direção, ensina que uma das atitudes que o mediador de conflitos familiares deve demonstrar é ajudar a que as partes reconheçam o co-protagonismo da outra

parte, e para que isso ocorra, é necessário que ele consiga promover o reconhecimento do outro.

A importância da reflexão, referida por meio do item *Propiciar momentos de reflexão*, outro comportamento de tendência relevante nesta pesquisa, é também evidenciada por Folger e Bush (1999). Para esses autores, os mediadores podem percorrer conscientemente uma abordagem que possibilite e auxilie aos participantes desfrutar das oportunidades que o conflito revela para a autodeterminação e para o reconhecimento.

Outro item cuja tendência de respostas foi muito importante, é *Demonstrar humildade em saber menos que as pessoas acerca da história que está sendo narrada*. Conforme Cárdenas (2002) e Folger e Bush (1999), a *humildade* é essencial quando da busca pelo reconhecimento recíproco. Esses últimos sustentam que o mediador está constantemente cômico de que, independentemente da quantidade de informação revelada, ele efetivamente “sabe muito pouco sobre as partes, sua situação e suas vidas como um todo – e infinitamente menos que as próprias partes. Essa consciência de sua relativa ignorância gera uma sensação de humildade que torna mais fácil controlar para não fazer julgamentos” (p. 90).

Como corolário dos comportamentos trabalhados está o de *Facilitar o entendimento entre o casal, abrindo o canal de comunicação*, já que, conforme lembram Soares (1996), Breitman e Porto (2001), Bacellar (2003), dentre outros, um elevado percentual de conflitos se estabelece e se mantém por ruído ou falha na comunicação. Assim, limpar o canal de comunicação potencializa a possibilidade de os envolvidos chegarem a um consenso. O mediador, “profissional que trabalha essencialmente com o gerenciamento da comunicação, necessita dominar suas técnicas fundamentais, tanto para dominar o processo, quanto para auxiliar as partes a dialogar, ouvindo o que uma e outra estão dizendo, para que ambas entendam e se façam entender” (Breitman & Porto, 2001, p. 111).

O item negativado – *Estimular a que os envolvidos percebam a situação do seu próprio ponto de vista* – obteve respostas ambíguas. Apesar de significar o contrário do que é esperado do mediador, houve respostas *importante* (6) e *muito importante* (13), de forma que somente 6 dos respondentes compreenderam o que se buscou emitir com tal enunciado. Contudo, numa leitura mais atenta é possível perceber que esse item vai de encontro ao que é referido no item 1 da Tabela 8: *Auxiliar a que cada envolvido consiga reconhecer o ponto de vista do outro*.

A dedução é que o fato de o item *estimular a que os envolvidos percebam a situação do seu próprio ponto de vista* estar alocado no nº.90 do questionário, no momento de assinalar a resposta, o respondente poderia estar relativamente fatigado com a atividade e interpretar da seguinte forma: o mediador deve estimular a que as partes percebam a situação não de seu ponto de vista, mas da perspectiva delas mesmo. Se foi isso o que os respondentes compreenderam quando assinalaram *importante* e *muito importante*, está de acordo com a essência dessa competência. Portanto, no momento de análise dos resultados ficou visível que a forma mais apropriada de descrever tal comportamento negativado é: *estimular a que cada um dos envolvidos perceba a situação de seu próprio ponto de vista*, pois reflete exatamente o oposto do que é esperado do mediador familiar nessa dimensão. Esse comportamento em sua forma positiva é também considerado por Kovach e Love (2004) para quem o mediador deve “experimentar estimativas e posições de modo a assegurar que cada parte compreenda e considere as contraposições e avaliações distintas” (p.102), advindas do outro.

A análise dos itens da dimensão **EM – Demonstrar Empatia** é mostrada na Tabela 9.

Tabela 9 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão **EM – Demonstrar Empatia**

Item	não se aplica	pouco impor.	Imp.	muito imp.
1. Não fazer outra atividade ao mesmo tempo, mostrando atenção focada			5	20
2. Demonstrar interesse em compreender os pontos de vista das partes			8	17
3. Olhar para a pessoa que está falando			9	16
4. Demonstrar capacidade de colocar-se no lugar do outro	1	2	7	15

5. Referir que está compreendendo olhando nos olhos de quem fala		2	11	12
6. Demonstrar capacidade de sentir o que sentiria se estivesse na situação referida pela parte	9	1	9	6
7. Demonstrar envolvimento e preocupação com as pessoas	5		14	6
8. Acompanhar o que está sendo dito com gestos corporais	11	7	5	2
9. Acompanhar o que está sendo dito com sinalizações verbais (hum-hum, compreendo...)	9	5	10	1
10. Demonstrar dificuldade de reconhecer o estado psicológico das partes	25			

Nessa dimensão, os comportamentos de *demonstrar interesse em compreender os pontos de vista das partes e não fazer outra atividade ao mesmo tempo, mostrando atenção focada*, tiveram tendência relevante. São comportamentos que se complementam, pois quando há atenção focada, o estar “por inteiro” do profissional que guia o procedimento, há a postura compreensiva, o que caracteriza a disposição empática do mediador.

Por outro lado, o item *demonstrar capacidade de sentir o que sentiria se estivesse na situação referida pela parte*, apresentou frequência ambígua de respostas, dado que 15 pessoas assinalaram tendência ao *importante* e 10 tenderam ao *não se aplica*. Talvez essa ambigüidade decorra de ter faltado pontuar na descrição do comportamento *sentir o que sentiria* sem perder, o mediador, sua condição equidistante. Pode ter ocorrido que na leitura do item alguns respondentes interpretaram tal comportamento como “tomar partido” – observação feita por um dos pesquisados relativamente a esse item.

De toda forma, nessa dimensão, o item que desponta é o item negatvado: *Demonstrar dificuldade de reconhecer o estado psicológico das partes*, cuja resposta foi unânime (25 ocorrências) na categoria *não se aplica*. Contrário senso, o mediador deve demonstrar facilidade em perceber o estado emocional em que as partes se encontram, reconhecê-lo e respeitá-lo. Existem mediadores (Bush & Folger 1996, Folger & Bush 1999; Vezzulla 2006) que entendem inclusive que “ignorar, (. . .), expressões de emoção é ignorar oportunidades de capacitação e reconhecimento que essas expressões freqüentemente apresentam” (Folger & Bush, 1999, p.93).

Quando o mediador trata a emoção como uma forma rica de expressão, quando a compreende, é possível revelar informações sobre pontos de vista dos envolvidos capazes de

fomentar o reconhecimento mútuo. E, sintetiza Vezzulla (2006, p. 91): “a acolhida do mediador possibilita o reconhecimento dos mediados, o que, por sua vez, facilita a revalorização deles próprios e seu mútuo reconhecimento”, e isso decorre de sua capacidade empática. Por isso, refere Ávila (2002, p 23), que em mediação familiar um dos aspectos essenciais é a capacidade de empatia, oposta à intimidação, característica do processo contencioso judicial.

A análise dos itens da dimensão **JUR** – *Demonstrar Conhecer Aspectos Jurídicos em Mediação* é apresentada na Tabela 10.

Tabela 10 – Distribuição das respostas dos itens da dimensão **JUR** – *Demonstrar Conhecer Aspectos Jurídicos em Mediação*

Itens	não se aplica	pouco impor.	Impor.	muito impor.
1. Demonstrar conhecimento das leis sobre guarda e visitas dos filhos nos casos de separação do casal	12	1	7	5
2. Mostrar conhecimento das leis relativas à pensão alimentícia nos casos de separação	10	4	8	3
3. Mostrar entendimento das leis relacionadas aos bens do casal em caso de separação	13	3	8	1
4. Demonstrar que é dispensável o conhecimento das leis relativas à separação numa união estável para atuar como mediador familiar	16	4	4	1

A dimensão **JUR** é entendida como a capacidade do mediador em demonstrar familiaridade com a matéria de fundo a ser objetivamente tratada no processo de mediação. Em mediação familiar, noções de Direito de Família afetas ao rompimento do vínculo conjugal – tanto em relação aos que são formalmente casados, como aqueles que vivem em união estável – tais como sobre pensão alimentícia, poder familiar, guarda e visitação dos filhos, bens do casal e eventual mudança no sobrenome da mulher.

Segundo Scripilliti e Caetano (2004) os mediadores devem, entre outras capacidades, “possuir ao menos alguma familiaridade com a matéria do conflito. Caso contrário, dificilmente o mediador poderá viabilizar uma discussão produtiva entre as partes e identificar os interesses comuns” (p. 327). Para esses autores, a importância de o mediador “conhecer a matéria do conflito é diretamente proporcional à expectativa das partes obterem alguma

espécie de orientação”. Por sua vez, quanto mais ativa for sua postura, “maior deve ser a confiança depositada no mediador e em sua imparcialidade” (p. 338). Apesar disso, finalizam os autores, sempre haverá entendimentos de que postura ativa e mediação são incompatíveis. A postura ativa, para esses autores, significa uma postura mais opinativa, mais diretiva (avaliativa, no entendimento de Kovach e Love (2004) em seguida esposado) e somente tem espaço quando os mediadores conhecem razoavelmente a matéria de fundo que está sendo mediada - no caso do mediador familiar, a matéria atinente aos itens que irão compor o acordo mediado, conforme referido acima.

De qualquer modo, o que se observa nas respostas aos questionários desta pesquisa é uma cisão. Cerca da metade dos respondentes assinalaram tendência ao *não se aplica*. Por outro lado, os demais pesquisados, tenderam a algum tipo de importância na demonstração do mediador de conhecimentos acerca de aspectos legais envolvidos no rompimento do vínculo conjugal.

Kovach e Love (2004) fazem uma ampla discussão acerca do papel ativo ou, como denominam – de avaliador – do mediador. Elas iniciam explicando que o Professor Leonard Riskin percebeu, há mais de duas décadas, que advogados e mediadores utilizam padrões de mapas filosóficos opostos em resolução de conflitos. Para as autoras, o entendimento do professor Riskin da conta que “as concepções que permeiam o mapa do advogado consistem em duas partes adversárias em uma causa cuja solução deriva da lei” (p. 102). Por outro lado, o que fundamenta a ação do mediador é “a possibilidade de uma resolução, que não é determinada nem por lei nem por precedentes judiciais, na qual as duas partes envolvidas saiam ganhando” (p. 102). Em seguida, explicam o que é o gráfico de Riskin: uma tentativa que o Professor Leonard empreendeu de desenhar um “mapa do mundo da mediação” (p.102). O Gráfico divide a mediação em quatro quadrantes, cada um definido pela orientação do

mediador em relação a duas categorias: a sua função (mediador-avaliador ou mediador-facilitador) e a definição do problema.

Ao longo do artigo as autoras demonstram que a função do mediador quando se encaminha ao avaliativo, de sugestão, vai de encontro ao sentido diferencial da mediação enquanto técnica facilitadora do diálogo entre as partes, ao mesmo tempo em que “essa orientação vai ao encontro do mapa filosófico que promove a advocacia litigiosa perante um terceiro encarregado de tomar decisões e que aplica leis aos fatos”. E advertem: uma orientação avaliadora pode prejudicar a mediação, se existe a pretensão de que ela se mantenha como “uma alternativa única aos demais processos de resolução de conflitos, encorajando a autonomia das partes e estimulando que elas tomem suas decisões” (p. 104).

As respostas obtidas com os questionários vêm ao encontro desse entendimento, quando em média, apontam que demonstrar conhecimento jurídico é pouco importante ao mediador familiar, conforme se depreende na Figura 12. Evidentemente que a leitura pode ser essa somente se o entendimento dos itens referentes à demonstração de conhecimentos jurídicos forem entendidos dentro de uma perspectiva avaliativa e opinativa do mediador; ou seja, se o mediador, ao mostrar tais entendimentos, o faça sugerindo as bases do acordo ou opinando sobre certo e errado.

Contudo, lembra o psicólogo Eduardo Brandão, em seu artigo *A interlocução com o Direito à luz das práticas psicológicas em Varas de Família* (2004), o conhecimento de códigos que regulamentam as questões familiares é fundamental ao psicólogo que atua neste campo. Para o autor, “sem a compreensão exata do contexto onde se inscreve sua prática, o psicólogo não faz mais do que se esfalfar com remos do barco na areia” (p. 51). Essa afirmação pode ser utilizada em mediação familiar, dado que é um contexto de interlocução com o Direito.

Finalizando, cumpre referir que a importância de o mediador demonstrar conhecer entendimentos jurídicos das questões que permeiam o rompimento do vínculo conjugal está vinculada a um sentimento pessoal de saber por quais águas está navegando, para que não se perceba: “não sei do que é que eles estão falando...”. Além disso, se porventura tiver que prestar alguma informação, que a mesma corresponda ao entendimento hodierno. Contudo, não deve o mediador usar o entendimento jurídico para avaliar e sugerir as bases do acordo, como sustentam, com maestria, Kovach e Love (2004).

6.4. ANÁLISE POR COMPARAÇÃO ENTRE MEDIADORES PSICÓLOGOS E MEDIADORES NÃO PSICÓLOGOS

Mediação é prima em primeiro grau da terapia. Mas é prima também em primeiro grau do Direito. Mediação não é terapia nem Direito. Mediação é mediação (Neville, apud Breitman & Porto, 2001, p. 163).

O cotejo entre as respostas dos mediadores psicólogos e não psicólogos é demonstrada a seguir, com base nas Tabelas 11 e 12. A primeira mostra a distribuição das médias em relação às dimensões e a segunda informa diferenças apontadas nos itens.

Tabela 11 – Distribuição das médias das respostas dos mediadores psicólogos e não psicólogos

DIMENSÃO	MÉDIA	
	Psicólogos	Não Psicólogos
REC	2,04	2,14
AC	2,44	2,53
VIN	2,16	2,27
EQ	2,48	2,59
EM	2,17	2,08
RAP	2,22	2,42
EA	2,44	2,40
EQUI	2,31	2,47
JUR	1,58	1,15

A Tabela 11 demonstra, panoramicamente, que as médias das respostas dos mediadores psicólogos e dos não psicólogos em relação às dimensões investigadas, não

apresentam diferenças relevantes, ou seja, os pesquisados tendem a dar importância similar às competências profissionais do mediador familiar. Tal tendência não reflete a preocupação, descrita por Highton e Álvarez (1999), de que a profissão da qual provém o mediador pode estar influenciando sua atuação ou o seu entendimento do que seja mais relevante, mas advertem que a função do mediador não deve ser maculada com outras especialidades. Ele está mediador, “independentemente da profissão, conhecimento, instrução, formação ou experiência de origem do mediador” (p. 188). O resultado apresentado na Tabela 11 reflete essa tendência.

Na dimensão **EM** – demonstrar empatia, os mediadores psicólogos tenderam a percebê-la discretamente mais importante que os não psicólogos. A empatia é respaldada por Suares (1996), quando afirma que a comunicação é compreendida como um todo no qual estão duas ou mais pessoas e a mensagem transmitida; inclui elementos verbais e não verbais (analógicos), tais como os gestos, o tom da voz, os quais tem a ver com a própria relação e que qualificam o conteúdo, e são justamente elementos do contato empático.

Na análise da Tabela 11, o destaque (ou surpresa) fica por conta da percepção que os mediadores psicólogos possuem acerca da dimensão **JUR** – demonstrar conhecer aspectos jurídicos em mediação familiar. Eles a perceberam como um pouco mais importante do que os demais mediadores. Nesse sentido, apontaram quase que unanimemente que o item negativado *Demonstrar que é dispensável o conhecimento das leis relativas à separação*, é um comportamento que *não se aplica*, diferentemente dos demais, como se extrai da Tabela 13. Também perceberam como *importante* o item *demonstrar conhecimento das leis sobre guarda e visitação*, o que pode ser observado na tabela a frente. Essa compreensão se alinha à compreensão de Brandão (2004), ao sustentar a necessidade de que o psicólogo conheça as particularidades do contexto no qual se inscreve sua prática.

Tabela 12 – Distribuição dos itens cujas respostas tiveram diferença igual ou superior a 0,5 entre os mediadores psicólogos e não psicólogos

Dimensão	Item	Média Psicólogos	Média Não psicólogos	Diferença
EM	15 Demonstrar capacidade de sentir o que sentiria se estivesse na situação referida pela parte	1,89	1,15	0,74
JUR	76 Demonstrar que é dispensável o conhecimento das leis relativas à separação numa união estável para atuar como mediador familiar	2,67	2,08	0,59
REC	52 Usar metáforas (estórias) para facilitar o entendimento do ponto de vista alheio	1,56	1,00	0,56
JUR	39 Demonstrar conhecimento das leis sobre guarda e visitas dos filhos nos casos de separação do casal	1,44	0,92	0,52
EA	51 Indagar, perguntar sobre o que não compreendeu	2,67	2,15	0,51
REC	86 Interpretar a fala, reformulando e ressaltando aspectos que facilitem a compreensão do outro	1,89	2,38	-0,50
AC	50 Auxiliar a que os envolvidos cheguem a possíveis soluções para o seu desentendimento	1,89	2,38	-0,50
VIN	69 Auxiliar na diminuição de sentimentos de culpa decorrentes da separação	1,11	1,62	-0,50
EQ	14 Demonstrar sua intenção de auxiliar as partes na solução do conflito	2,00	2,54	-0,54
RAP	7 Abordar, no início de sessão, assuntos comuns entre ele, mediador, e as partes	1,00	1,54	-0,54
AC	37 Demonstrar atitude firme em relação aos mediandos	1,67	2,31	-0,64
EQ	26 Diferenciar mediação da justiça do estado – jurisdição estatal	1,89	2,54	-0,65
EQUI	84 Dispor da palavra para cada parte, controlando o tempo que cada uma fala	1,56	2,23	-0,68
REC	90 Estimular a que os envolvidos percebam a situação do seu próprio ponto de vista	0,44	1,31	-0,86
EA	24 Solicitar a aquele que está falando: fale mais sobre isso	1,11	2,00	-0,89

A Tabela 12 informa a média das respostas dos itens cuja diferença foi de 0,5 ou mais, entre mediadores psicólogos e não psicólogos. Nos primeiros cinco itens, a diferença é maior para os psicólogos, vale dizer, são os itens percebidos como mais importantes para esses profissionais. Os dez itens subseqüentes foram compreendidos como mais relevantes para os mediadores não psicólogos (em que a diferença tem o sinal negativo à frente).

O item da dimensão EM: *demonstrar capacidade de sentir o que sentiria se estivesse na situação referida pela parte*, foi respondido, em média, pelos psicólogos, como *importante* e, pelos não psicólogos, como *pouco importante*. Isso sinaliza a importância que os psicólogos dão à atitude de o mediador deixar claro que está genuinamente compreendendo a vivência expressa, capacidade que permite a compreensão do outro em sua alteridade, como destacam Zimmerman e Coltro (2002).

De qualquer forma, como dito, é discreta a diferença encontrada entre psicólogos e demais mediadores e, como o número de respondentes não é representativo, não é possível generalizar essa informação, nesta pesquisa. Ainda assim, é possível afirmar que a empatia é um atributo que o psicólogo deve aprender a manejar, no seu processo de formação, possivelmente de maneira mais primorosa do que outros profissionais.

O item *Usar metáforas (histórias) para facilitar o entendimento do ponto de vista alheio*, da dimensão REC, também foi percebido pelos psicólogos como *muito importante* e pelos demais como *importante*. A relevância dessa intervenção é destacada por Suares (1996), Warat (2001), Cárdenas (2002) e Vezzulla (2006). Esses autores utilizam metáforas como ferramenta para gerar o reconhecimento recíproco. Sobre isso, Vezzulla (2006) esclarece que o reconhecimento “envolve a capacidade de refletir não apenas sobre a própria situação, mas também sobre a situação do outro, a realidade e o sentir do outro”. Nessa toada refere Schinitman (1999, p. 110): “as metáforas constituem um instrumento particularmente privilegiado para transferir e projetar elaborações de experiência a outro, gerando relações

novas”. Nesta dimensão, o item que foi percebido como mais importante pelos não psicólogos é o *interpretar a fala, reformulando e ressaltando aspectos que facilitem a compreensão do outro*. É possível inferir que os mediadores psicólogos entendam esse comportamento mais afeto às intervenções psicoterápicas, em função de conter a palavra “interpretar”.

Em suma, o que se extrai das respostas é que, independentemente da profissão da qual provenha, tratando-se de mediação familiar, o facilitador deve estar capacitado para lidar com conflitos que envolvam aspectos emocionais, como bem salientam Rodrigues (1999), Warat (2001), Almeida (2002), Cezar-Ferreira (2004), Vezzulla (2006), dentre outros. A capacidade de officiar a mediação num contexto de conflitos abundante de afetos é, em geral, apontada como primordial ao mediador, pelos mais distintos autores de mediação, não só a familiar, já referidos nesta pesquisa.

6.5. DA RELAÇÃO ENTRE AS DIMENSÕES

O objetivo de separar as dimensões, neste estudo, foi no sentido de conhecer e compreender melhor suas peculiaridades e a maneira pela qual o mediador consegue demonstrar competências, além de identificá-las e percebê-las. Contudo, as competências profissionais que compõem as dimensões não são fechadas ou estanques, mas são descrições objetivas dos comportamentos que caracterizam essas dimensões. Elas se interpenetram e dialogam, e resultam de um processo de complementaridade permanente que reflete o conjunto das competências profissionais do mediador familiar.

Algumas dessas competências e suas respectivas dimensões estão mais ligadas entre si do que outras. Assim, estabelecer *rapport* (RAP), escutar ativamente (EA) e demonstrar empatia (EM), formam um conjunto de competências afins, dado que em geral uma não subsiste sem a outra. Demonstrar empatia está ainda vinculada a promoção do reconhecimento recíproco (REC), que está relacionado com a postura colaborativa (AC). O

que distingue uma dimensão de outra é a predominância de um ou outro atributo ou finalidade.

Nesse sentido, a dimensão equidistar-se das partes está inversamente ligada a capacidade de demonstrar conhecimentos jurídicos, quando esses conhecimentos são expostos mediante sugestões e avaliações de mérito, como brilhantemente ensinam Highton e Álvarez (1999), Ávila (2002) e Kovach e Love (2004), dentre outros.

6.6. SÍNTESE DOS RESULTADOS

É possível apontar as competências a partir dos conhecimentos, habilidades e atitudes as quais representam. Dessa forma, em termos de **conhecimento**, os mais importantes ao mediador familiar são aqueles atinentes ao enquadrar o processo de mediação (EQ), e, em seguida, os relativos à compreensão e comunicação acerca do sistema familiar (VIN), e só então vêm os conhecimentos jurídicos (JUR).

Em relação às **habilidades**, estão àquelas relacionadas à órbita comunicacional, que levam as partes a perceber as situações de uma forma diferente. Estão inclusas: fazer perguntas certas no momento certo (denominadas por Breitman & Porto [2001] de linguagem interrogativa⁵⁶); e as afirmativas, dentre as quais estão as reformulações, clarificações e os resumos positivos. Enfim, são habilidades interventivas comunicacionais que neste estudo foram abarcadas na dimensão escutar ativamente (EA), mostram-se importantes. As habilidades atinentes à promoção do reconhecimento recíproco (REC), também chamadas de interventivas comunicacionais, são essenciais ao mediador.

No que concerne às **atitudes ou postura**, a que foi considerada mais importante é a equidistar-se das partes (EQUI). Essa é amplamente referendada pelos diversos autores que se debruçam no tema da mediação de conflitos. Alguns nominam de imparcialidade, outros de

⁵⁶ Perguntas fechadas, abertas, estratégicas e circulares (Breitman & Porto, 2001).

neutralidade, ou ainda, referem-na como a capacidade de fazer aliança com todos os envolvidos, como leciona Moré (2006). Também foram consideradas, a atitude colaborativa (AC), a de estabelecer *rapport* (RAP) e a de demonstrar empatia (EM).

Sinteticamente e finalizando, conforme demonstrado na Figura 13, a competência considerada mais importante foi a de enquadrar o processo de mediação (EQ).

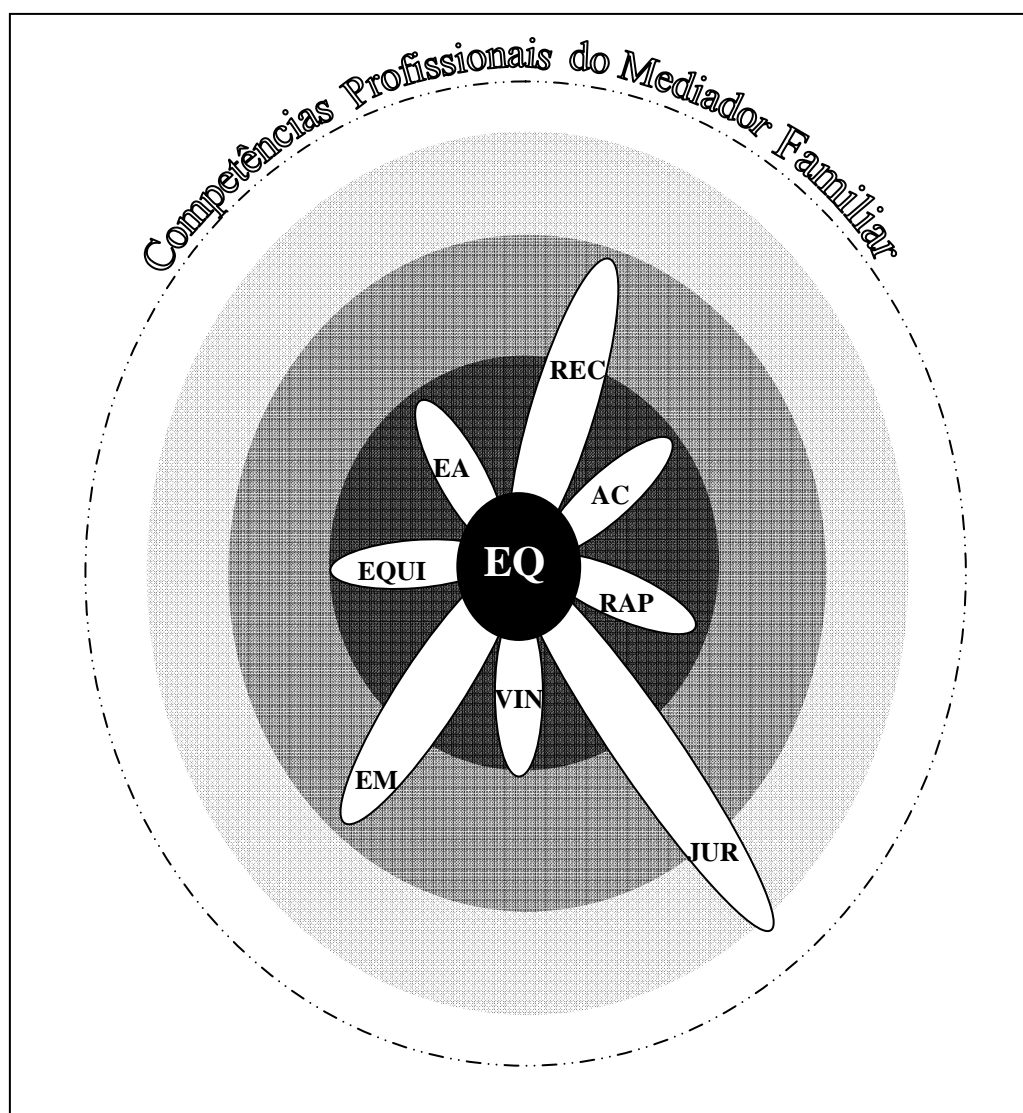


Figura 13: Competências Profissionais do Mediador Familiar

Vinculadas à EQ e derivadas dessa, também essenciais, estão demonstrar atitude colaborativa (AC), equidistar-se das partes (EQUI), estabelecer *rapport* (RAP), escutar ativamente (EA) e

aperfeiçoar conhecimentos sobre vínculos familiares (VIN). E como competências complementares a elas ficaram demonstrar empatia (EM) e promover o reconhecimento recíproco (REC). A dimensão demonstrar conhecimentos jurídicos em mediação familiar (JUR) foi considerada acessória às demais.

7. CONCLUSÕES

O tênis [litígio judicial] é um jogo feroz e ameaçador, cuja meta é derrotar o adversário. O bom jogador é aquele que sabe o ponto fraco do adversário, e é para aí que dirige a sua cortada - palavra sádica que indica cortar, interromper, derrotar. Termina com a alegria de um e a tristeza de outro. O frescobol [mediação de conflitos] se parece com o tênis. Só que, para o jogo ser bom, nenhum dos dois pode perder. Se a bola veio meio torta, não é de propósito e se faz esforço para devolvê-la bem. Não há adversário porque não há ninguém a vencer. Ou os dois ganham ou ninguém ganha (Rubem Alves).

Teoria e prática foram reunidas e trabalhadas de maneira a ensejar sentido à primeira e compreensão à segunda. A mediação de conflitos familiares é o método de resolver disputas que, respeitando as diferenças, leva em consideração a autonomia de vontades do envolvidos, sua auto-determinação. Considera a capacidade destes em alcançar uma percepção do outro menos como um inimigo a aniquilar, a derrubar, e mais como um parceiro com quem se divide questões-problemas a serem gerenciadas e resolvidas. Da lógica destrutiva, adversarial, binária, para a lógica cooperativa, conjunta, ternária. Do jogo de tênis ao de frescobol.

Para alcançar essa lógica – erigida com base no (re) encontro – a medição de conflitos, em seu sentido específico, pressupõe uma atuação basicamente facilitadora por parte do interventor mediador. Caso esse facilitador desborde dessa função, atuando mais avaliativa e sugestivamente, ele estará se aproximando de outras maneiras de gerenciamento ou resolução de conflitos. Talvez não melhores, nem piores, mas certamente outras.

Contudo, quando o desejado é auxiliar a que as próprias partes cheguem a entendimentos consentâneos com suas regras pessoais e ou familiares (as famílias têm suas próprias normas e o mediador precisa respeitá-las), o interventor tem como função precípua facilitar, abrir o canal de comunicação. Como visto, o mediador não é um magistrado que julga, ou um advogado que defende, ou ainda, um terapeuta que busca a cura – apesar de mais próximo deste.

A busca desse facilitador é em conseguir diálogos constantes entre as percepções e entendimentos dos envolvidos, de maneira a auxiliá-los a que se escutem reciprocamente, sem reagir defensivamente. Que, mediante colaboração recíproca, considerem os pontos de vista alheios e identifiquem possibilidades criativas para o conflito. Que alcancem resultados os quais efetivamente almejam e que se encaixam em suas possibilidades (não necessariamente prescritas em leis ou em jurisprudência).

O mediador pode auxiliar a que os envolvidos passem do desentendimento ao diálogo, de pontos fechados a conversações abertas e fincadas na responsabilização relacional. Relações pautadas no medo e em subordinações podem sair da estagnação, mudar, não por meio de submissão ou imposições, mas do diálogo. Essa é a proposta da mediação de conflitos.

Para conseguir intervir em contextos repletos de afetos, o mediador necessita apresentar uma postura própria e desenvolver um conjunto de conhecimentos e habilidades. Nessa pesquisa, evidenciou-se que a **postura** apontada é, primeiramente, a de um profissional independente, capaz de equidistar-se e atuar colaborativamente para auxiliar os envolvidos a vislumbrarem soluções equitativas. Também foi referida a importância do contato empático, capaz de estabelecer *rapport*.

Entre as **habilidades** destacadas, radicam aquelas que ensinam a que os envolvidos compreendem a situação menos como disputantes, contendores, competidores, e mais relacionalmente, como parceiros. São habilidades albergadas nas competências denominadas nesta pesquisa de escutar ativamente e promover o reconhecimento recíproco, também chamadas de habilidades interventivas comunicacionais.

Em relação aos **conhecimentos** percebidos como mais necessários ao mediador familiar são o de enquadrar o processo de mediação, e, subseqüentemente, os que tratam da família, da separação conjugal e das funções de parentalidade (aperfeiçoar conhecimentos

sobre vínculos familiares). Num segundo plano, de forma menos importante, emergiram os conhecimentos jurídicos relacionados ao rompimento do vínculo conjugal, nominados, neste trabalho, de demonstrar conhecer aspectos jurídicos em mediação familiar.

Ademais, é possível trasladar a quase integralidade dessas competências para qualquer tipo de mediação de conflitos. Apenas aquelas reativas aos vínculos familiares (VIN) e ao conhecimento jurídico em mediação familiar (JUR) é que devem ser ajustadas ao tipo de conflito. Por exemplo: quando o embate for trabalhista, os conhecimentos psicológicos necessários são notadamente da esfera relacional organizacional, bem como os conhecimentos legais, da esfera jurídico-laboral. Já os demais conhecimentos apontados (EQ), bem como as habilidades (EA e REC) e atitudes (AC, RAP, EM,, EQUI) referidas, são fundamentais para qualquer mediador.

Finalmente, este trabalho caracterizou e estruturou um conjunto de competências profissionais do mediador de conflitos capaz de responder necessidades sociais e científicas relacionadas ao tema. Não se limitou a um estudo teórico, mas validou essas qualidades por meio de processos empíricos, considerando o conhecimento declarado acerca do ofício. Nesse sentido, poderá auxiliar na capacitação de profissionais para essa nova prática de facilitar diálogos em situações de conflituosidade.

8. REFERÊNCIAS

- Alchieri, J. C. & Cruz, R. M. (2006). *Avaliação Psicológica: conceitos, métodos, medidas e instrumentos*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Almeida, T. & Braga Neto. (2002). *Uma lei de mediação para o Brasil*. Recuperado em agosto, 2004, de <http://www.mediare.com.br/index/htm>.
- Almeida, T. (2002). *Século XXI: A Mediação e outros Métodos Não-Adversariais de Resolução de Controvérsias*. Recuperado em outubro, 2004, de <http://www.mediare.com.br/index/htm>.
- Anastasi, A. & Urbina, S. (2000). *Testagem Psicológica*. Porto Alegre: Artmed.
- Arruda Barbosa, Á. (2003). História da mediação familiar no direito de família comparado e tendências. *Anais do III Congresso Ibero-Americano de Psicologia Jurídica*.
- _____. (2004). Mediação familiar: instrumento para a reforma do judiciário. In: Pereira, R. C. *Afeto, ética, família e o novo código civil*. Belo Horizonte: Del Rey.
- Ávila, E. M. (2002). *Mediação familiar*. Florianópolis: Divisão de Artes Gráficas do Tribunal de Justiça de Santa Catarina.
- _____. (1999). *Le transfert de pratiques de médiation familiale: une étude Québec-Brésil*. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) Universidade de Montréal, Canadá.
- Azevedo, A. G. (org.) (2004). *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. Brasília: Grupos de pesquisa.
- Kovach, K. & Love, L. (2004). Mapeando a Mediação, os riscos do Gráfico de Riskin. In Azevedo, A. G. (org.) *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. Brasília: Grupos de pesquisa.
- Bacellar, R. P. (2001). Palestra acerca da mediação de conflitos, no *IIº Congresso Catarinense de Direito Processual Civil, Penal e Juizados Especiais*, Joinville, Santa Catarina, 14 a 16 de junho de 2001.
- _____. (2003). *Juizados Especiais: a Nova Mediação Paraprocessual*. São Paulo: Revista dos Tribunais.
- Barbosa, A. A. (2004). Mediação familiar: instrumento para a reforma do judiciário. In Pereira, R. D. *Afeto, ética e familiar e o novo código civil*. Belo Horizonte: DelRey.
- Barbado, M. (2004). Reflexões sobre a Institucionalização da Mediação no Direito Positivo Brasileiro. In Azevedo, A. G. (org.) *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. Brasília: Grupos de pesquisa.

- Batiston, M. (2003). Condições de saúde e trabalho de motoristas de transporte coletivo urbano. *Dissertação de Mestrado*. Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina.
- Biassoli-Alves Z. (2005). *Palestra sobre pesquisa qualitativa em Psicologia*, Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Santa Catarina, em 04/04/2005.
- Birkhoff, J. & Warfield, W. (1999). O desenvolvimento da pedagogia e da prática. In Schnitman, D. F. & Littlejohn, S. *Novos Paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed.
- Bisol, J. (1999). Mediação e modernidade: sítios para uma reflexão crítica. In Warat, L. A. (org.). *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Buenos Aires: Almed.
- Brasil. (2003). *Projeto de Lei n.º. 4827/98*, de autoria da Deputada Zulaiê Cobra, atualmente na Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania do Senado Federal. Recuperado em maio, 2005, de <http://www.senado.gov.br/sf/atividade/materia/push/>.
- Brasil, Código (2002). *Código Civil Brasileiro: lei n.º 10.406*. São Paulo: Manolo.
- Brancher, L. (2006). Justiça, Responsabilidade e Coesão Social: Reflexões sobre a implementação da Justiça Restaurativa na Justiça da Infância e da Juventude em Porto Alegre. In Slakmon, C., Machado, M. R. & Buttini, P. C. (orgs). *Novas direções na governança da Justiça e da Segurança* [on line], 667-694. Brasília: Ministério da Justiça. Recuperado em março, 2007, de <http://www.mj.gov.br/reforma/pdf/publicacoes/governca.pdf>.
- Brandão, E. P. (2004). A interlocução com o Direito à luz das praticas psicológicas em Varas de Família. In Gonçalves, H. S. & Brandão, E. P. *Psicologia Jurídica no Brasil*. Rio de Janeiro: Nau Editora.
- Breitman, S.; Porto, A. C. (2001). *Mediação familiar: uma intervenção em busca da paz*. Porto Alegre: Criação Humana.
- Bronfenbrenner, U. (1996). *A ecologia do desenvolvimento humano*. Porto Alegre: Artes Médicas. (Original publicado em 1979).
- Buhr, A. (2005). *A arte do pacificador*. Florianópolis: OAB/SC Editora.
- Bush B. & Folger J. P. (1996). *La promesa de mediación*. Buenos Aires: Granica.
- Campbell, J. (1986). *Dicionário de psiquiatria*. São Paulo: Martins Fontes.
- Campos, A. & Brito, E.G. (2006). O papel da mediação no direito de família: separação e guarda compartilhada. In Pereira, T. S. & Pereira, R. C. *A ética da convivência familiar*. Rio de Janeiro: Forense.
- Cárdenas, E. J. J. (1999). *La mediación en conflictos familiares*. 2ª. Ed. Buenos Aires: Lúmen/hvmanitas.

- _____. (2002) Explanação oral no *Curso intensivo de mediação entre pais e filhos*. Porto Alegre, AJURIS.
- Carmona, C. A. (1993). *A arbitragem no processo civil brasileiro*. São Paulo: Malheiros.
- Cézar-Ferreira, V. A. (2004). *Família, separação e mediação: uma visão psicojurídica*. São Paulo: Editora Método.
- _____. (2004). A pesquisa qualitativa como meio de produção de conhecimento em psicologia clínica, quanto a problemas que atingem a família. *Psicologia: teoria e prática* [versão eletrônica], 6 (1): 81-95.
- Costa, F. (2005). Características da atuação de psicólogos em organizações de justiça de Santa Catarina. *Qualificação Mestrado Psicologia*. Universidade Federal de Santa Catarina.
- Costa, F. (2006). Características da atuação de psicólogos em organizações de justiça de Santa Catarina. *Dissertação de Mestrado*. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Universidade Federal de Santa Catarina.
- Cruz, R. M. (2002). O processo de conhecer em avaliação psicológica. In Cruz, R. M., Alhieri, J. C. & Sarda, J. J. *Avaliação e medidas psicológicas: produção do conhecimento e da intervenção profissional* (pp.15-24). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Cruz, R. M; Pereira, A. C. & Souza J. (2004). Competências, perfis profissionais e mercado de trabalho em Psicologia. *Revista Psicologia Brasil*, n.8, abr/2004, pp. 24-27. São Paulo: Criarpe.
- Dantas, C. R. & Jablonski, B. (2003). O exercício da paternidade após a separação: um estudo sobre a construção e a manutenção do vínculo afetivo entre pais e filhos na família contemporânea. *Dissertação de Mestrado*. Departamento de Psicologia. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.
- Deutsch, M. (2004). A resolução do conflito. In Azevedo, A. G. (org.) *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. Brasília: Grupos de pesquisa.
- Dias, M. B. & Groeninga, G. (2001). A mediação no confronto entre direitos e deveres. *Revista do Advogado*, n. 62, p.59-63.
- Dias, M. B. & Pereira, R. da C. (2003). *O Direito de Família e o novo código civil*. Belo Horizonte: Delrey.
- Diniz, M. H. (1998). *Dicionário Jurídico*, vol. 1(A-C). São Paulo: Saraiva.
- Falcone, E. M. de O. (2006). Empatia: Conceito, Evolução e Impacto Social. *Anais da 4ª Mostra de Terapia Cognitivo-Comportamental*, UERJ, Recuperado em dez.,2006, de http://www.atc-rio.org.br/docs/ANAIS_4a_MOSTRA.doc.

- Faustino, R. (2002). *Apostila do Curso de mediação e arbitragem do CCRC*. Florianópolis: Centro catarinense de Resolução de Conflitos.
- Féres-Carneiro, T. (1998). Casamento contemporâneo: o difícil convívio da individualidade com a conjugalidade. *Psicologia: reflexão e crítica* [versão eletrônica], v. 11, n.2, p. 379-395. Porto Alegre.
- Ferreira, A. B. H. (2001). *Novo Dicionário Aurélio - Século XXI* [versão eletrônica]. São Paulo: Nova Fronteira.
- Fiorini, H. (1999). *Teorias e técnicas de psicoterapias*. São Paulo: Summus.
- Folger J P.& Bush, R. A. B. (1999). Mediação transformativa e intervenção de terceiros: as marcas registradas de um profissional transformador. In Schnitman, D. F. & Littlejohn, S. *Novos Paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed.
- Fonkert, R. (1999). Mediação familiar: recurso alternativo à terapia familiar na resolução de conflitos em famílias com adolescentes. In Schnitman, D. F. & Littlejohn, S. *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed.
- Fox, D. J. (1969). *The research method in education*, N.Y.: Holt, Rinehart and Winston, Inc., cap.18.
- Frizzo, N. de P. (2004). Infrações éticas, formação e exercício profissional de psicólogos. *Dissertação de Mestrado*. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Universidade Federal de Santa Catarina.
- Ganancia, D. (2001). Justiça e mediação familiar: uma parceria a serviço da co-parentalidade. *Revista dos Advogados – AASP*, n.62, p.7-15, mar 2001. São Paulo.
- Gergen, K. (1999). Rumo a um vocabulário de diálogo transformador. In Schnitman, D. & Littlejohn, S. *Novos Paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed.
- Ghizzoti, A. (1991). *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. São Paulo: Cortez. 5ª. edição.
- Gil, A. C. (1996). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- _____. (1999). *Métodos e técnicas em pesquisa social*. 5ª. Ed. São Paulo: Atlas.
- Giorgis, J. C. T. (2002). A relação homoerótica e a partilha de bens. *Revista Brasileira de Direito de Família (RBDF3)* [versão eletrônica].
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- Grossi, P. (2004). *Mitologias jurídicas da modernidade*. Florianópolis: fundação Boiteaux.
- Gramigna, M.R. (2003). *Seleção por competências: garimpando talentos e potenciais*. Recuperado maio, 2003, de <http://www.rh.com.br/ler.php?cod=3696&org=2>.

- Highton, E. I. & Álvarez G. S. (1999). A mediação no cenário jurídico: seus limites – a tentação de exercer o poder e o poder do mediador segundo sua profissão de origem. In Schnitman, D. & Littlejohn. *Novos Paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed.
- Haguette, M. T. F. (1999). *Metodologias qualitativas na sociologia*. Petrópolis: Vozes.
- Haynes, J. M. & Marodin, M. (1996). *Fundamentos da mediação familiar*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Hironaka, G. M. F. N. & Oliveira, E. (2003). Do Direito de família. In Pereira, R. C. & Dias, M. B. (orgs). *O Direito de Família e o novo código civil*. Belo Horizonte: DelRey.
- Hurstel, F. (1999). *As novas fronteiras da paternidade*. Campinas: Papirus.
- IBGE (2005). Estatística do Registro Civil [versão eletrônica], v.32. Recuperado em maio, 2007, de http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/registrocivil/2005/registro_civil_2005.pdf.
- Isambert-Jamati, V. (1997). Saberes e competências: o uso de tais noções na escola e na empresa In Ropé, F. & Tanguy, L. (orgs). *Saberes e competências: o uso de tais noções na escola e na empresa*. Campinas: Papirus.
- Kaplan, H. Sadock, B. & Grebb, J. (2006). *Compêndio de Psiquiatria*. Porto Alegre: Artmed.
- Kovach, K. & Love, L. (2004). Mapeando a Mediação: Os Riscos do Gráfico de Riskin. In Azevedo, A. G. (org.) *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. Brasília: Grupos de pesquisa.
- Klüsener, C. S. (2004). Características comportamentais de pessoas socialmente competentes no trabalho. 121f. *Dissertação de Mestrado*. Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina.
- Kovács, M.J. (1996). A morte em vida. In Bromberg, M. H. P. F. Et all. *Vida e morte: laços de existência*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Lacan, J. (1984). *Os Complexos Familiares na Formação do Indivíduo - ensaio de análise de uma função em psicologia*. 1ª ed. 1938. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Lakatos, E. M. & Marconi, M. de A. (1991). *Fundamentos de metodologia científica*. 3.ed. São Paulo: Atlas.
- Laville, C. & Dionne, J. (1999). *A construção do conhecimento*. Porto Alegre: Artmed.
- LeBoterf, G. (1995). De la compétence – essai sur un attracteur étrange. In LeBoterf, G. *Les éditions d'organisations*. Paris: Quatrième Tirage.

- Lima, V. V. (2005). Competência - distintas abordagens e implicações na formação de profissionais de saúde. *Interface (Botucatu)*, [versão eletrônica], v.9, n.17, mar./ago.
- Marconi, M. A. & Lakatos, E.M. (2000). *Metodologia Científica*. São Paulo: Atlas.
- _____. (2002). *Técnicas de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Marodin, M. & Breitman, S. (2002). In: Zimermann, D.E. & Coltro, A. C. M. (org). *Aspectos psicológicos na prática jurídica*. Campinas: Millenium.
- Maurique, J. A. (2001). Confissões e reflexões de um magistrado. *Revista KAIROS – momento certo*. Curso de Direito da UNISUL de Tubarão. Tubarão: Hábitus.
- Medina, E. B. de M. (2004). *Meios alternativos de solução de conflitos*. Porto alegre: Sergio Antonio Fabris Editor.
- Mello, G. T. de. (2004). O perfil do mediador no processo de mediação familiar no Fórum da comarca de São José/SC. 2004. 71f. *Trabalho de Conclusão de Curso* (Graduação em Psicologia) – Universidade do Vale do Itajaí: Centro de Educação Biguaçu.
- Mendonça, A. H. B. (2004). A Reinvenção da tradição do uso da mediação. *Revista de Arbitragem e Mediação*, Ano 1, nº 3, pp. 142-153.
- Ministério da Justiça (2005). *Acesso à justiça por meios alternativos de solução e administração de conflitos*. Mapeamento de programas públicos e não governamentais.
- Moore, C. W. (1998). *O processo de mediação*. 2ª ed. Porto Alegre: Artmed.
- Morais, J. L. B. (1999). Outras formas de dizer o direito. In Warat, L. A. *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Buenos Aires: Almed. p. 68 a 81.
- Moré, C. L. O. C. & Macedo R. M. S. (2006). *A Psicologia na Comunidade: uma proposta de intervenção*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Moré, C. L. O. C. (2003). Aula sobre Conflito e Conflito Psíquico. *Disciplina de Psicopatologia I do Departamento de Psicologia da UFSC*, em 17. 04. 03. Florianópolis.
- Morin, E. (1996). Epistemologia da complexidade. In Schnitman, D. F. *Novos paradigmas, cultura e subjetividade*. Porto Alegre: Artmed.
- Müller, F. G. (2005). Insuficiência da justiça estatal, mediação e conflito. In Cruz, R. M.; Maciel, S. K. & Ramirez, H. D. (orgs). *O trabalho do psicólogo no campo jurídico*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Pasquali, L. (org) (1999). *Instrumentos psicológicos: manual prático de elaboração*. Brasília: LabPam.

- Pasquali, L. (2004). *Psicometria: Teoria dos testes na psicologia e na educação*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Pereira, R. da C. (1995). Porque o Direito se interessa pela Psicanálise? *Palestra proferida em faculdade de Direito da UFMG*, em Minas Gerais, em 15/05/95.
- _____. (1999). *Direito de Família: uma abordagem psicanalítica*. Belo Horizonte: Delrey.
- _____. (2000). *A sexualidade vista pelos tribunais*. Belo Horizonte: Delrey.
- Pereira, T. da S. (2006). O cuidado como valor jurídico. In Pereira, R. C. & Pereira, T. da S. *A ética da convivência familiar*. Rio de Janeiro: Forense.
- Pietro, T. (2001). Mediação no Brasil *Anais do Seminário sobre Métodos Alternativos de Solução de Conflitos – Arbitragem, Mediação e Conciliação*, Rio de Janeiro: Confederação Nacional do Comércio, p. 46.
- Plantamura, V. (2003). *Zonas de inovação e contextos formativos para competências crítico-reflexivas*. Recuperado em março, 2007, de <http://www.senac.br/informativo/BTS/282/boltec282b.htm>
- Queroz, N. C.; Néri, A. L. (2005). Bem-estar psicológico e inteligência emocional entre homens e mulheres na meia-idade e na velhice. *Psicologia Reflexão e Crítica* [versão eletrônica], vol.18, no.2. Porto Alegre.
- Richardson, R. J. (1999). *Pesquisa social, métodos e técnicas*. São Paulo: Atlas. 3ª edição.
- Rodrigues, J. (1999). Prefácio. In Warat, L. A. *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Buenos Aires: Almed. 2ª edição.
- Rogers, C. (1983). *Em Busca da Vida*. São Paulo: Summus.
- Rosa, A. M.; de Oliveira, P. & Cruz, R. M. (2005). Aspectos psicológicos envolvidos em processos de separação litigiosa e consensual. In Cruz, R.M.; Maciel, S. K. & Ramirez, H. D. (orgs). *O trabalho do psicólogo no campo jurídico*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Roudinesco, E. (2003). *A família em desordem*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora.
- Sales, L. M. de M. (2004). *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Delrey.
- Scripilliti, M. S. P. & Caetano, J. F. (2004). Aspectos Relevantes da Mediação. *Revista de Arbitragem e Mediação*, Ano 1, nº 1, pp. 317-331 – Revista dos Tribunais.
- Schnitman, D. F. (1999,a). Novos Paradigmas na resolução de conflitos. In Schnitman, D. & Littlejonh. *Novos Paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed.
- _____. (1999,b). A mediação: novos desenvolvimentos geradores. In Schnitman, D. F. & Littlejonh. *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed.

- Simon, P. (2003). Parecer nº 2003 da Comissão de Constituição Justiça e Cidadania ao Projeto de Lei da Câmara n. 94/2002. Recuperado em maio, 2007, de http://www.senado.gov.br/web/senador/psimon/projetos/proj_2003\pa030409c.htm.
- Simon, P. (2006). *Justificativa do Substitutivo que institucionaliza e disciplina a mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos na esfera civil, e dá outras providências*. Recuperado em setembro, 2006, de <http://www.senado.gov.br>
- Siqueira, M. M. M., Barbosa, N. C. & Alves, M. T. (1999). Construção e validação fatorial de uma medida de inteligência emocional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa* [versão eletrônica], 15, 143-152.
- Spitz, R. (1987). *O primeiro ano de vida*. São Paulo: Martins Fontes.
- Slakmon, C., R. De Vitto, e R. & Gomes Pinto, (org) (2005). *Justiça Restaurativa* (Brasília – DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD).
- Suares, M. (1996). *Mediacion, conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Piados.
- Triviños, A. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.
- Vainer, R. (1999). *Anatomia de um divórcio interminável*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Vergara, S. C. (2004). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 5ª. Ed. São Paulo: Atlas.
- Vezzulla, J. C. (2001). *Mediação: guia para usuários e profissionais*. Florianópolis: IMAB.
- _____ (2003). Ser mediador, reflexões. In Sales, L. de M.. *Estudos sobre mediação e arbitragem*. Fortaleza: Universidade de Fortaleza; ABC.
- _____ (2006). *A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional*. Florianópolis: Hábitus editora.
- Warat, L. A. (1999). *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Buenos Aires: Almed.
- _____. (2001). *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus.
- Yarn, D. E. (1999). *Dictionary of Conflict Resolution*. São Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Yazbek, V. C. (1999). Refletindo em contextos de formação. In Schnitman, D. F. & Littlejohn, S. *Novos Paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed.
- Zarifian, P. (1999). *Objectif compétence*. Paris: Liaisons.

Zimerman, D. E. (2001). *Fundamentos psicanalíticos*. Porto Alegre: Artmed.

Zimerman, D. E. & Coltro, A. C. M. (2002). *Aspectos psicológicos na prática jurídica*. Campinas: Millenium.

Zimerman, D. E.; E. & Osório, L. C. (1997) *Como trabalhamos com grupos*. Porto Alegre: Artes Médicas.

APÊNDICE 1 – ANÁLISE DOS JUÍZES



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA

Prezado (a)

Estamos realizando uma pesquisa com o objetivo de caracterizar as competências necessárias ao mediador de conflitos familiares.

Mediação é um procedimento estruturado de gestão de conflitos em que os disputantes recorrem ao mediador, um terceiro neutro, que facilita o diálogo entre as partes e as auxilia a encontrar soluções para a disputa, rumo ao acordo. O aspecto diferencial do processo de mediação é que as soluções encontradas não são impostas pelo mediador, ou seja, não é o mediador quem sugere, propõe ou preceitua soluções – como ocorre em outros métodos de resolução de disputas, tais como a justiça estatal e a arbitragem – mas sim, as próprias pessoas envolvidas, que tendo o canal de diálogo aberto, podem, por si, encontrar a melhor solução.

Faz parte do procedimento desta pesquisa criar um Questionário de Competências do Mediador de Conflitos Familiares (Q-CM), com base em uma avaliação prévia das definições de competências e de seus respectivos itens de aferição, procedimento esse denominado de validade de conteúdo.

O objetivo desta atividade é, portanto, realizar a validade de conteúdo das competências necessárias ao mediador de conflitos familiares, obtida por meio do julgamento de juízes (peritos e/ou pesquisadores). Convidamos você a ser o juiz neste procedimento, que deve ser conduzido da seguinte maneira:

Na Tabela 1 constam, na primeira coluna, as competências do mediador e na segunda coluna, as respectivas definições, a partir das quais foram elaborados os itens listados na Tabela 2. Esses itens descrevem comportamentos de mediadores familiares no processo de mediação de conflitos. A tarefa do juiz é classificar cada item da Tabela 2, assinalando no campo correspondente à sigla da definição que consta na Tabela 1. Se algum item se referir a mais de uma definição, por favor, indique a quais são correspondentes.

Nos itens, quando houver os termos *mediandos, partes, disputantes, conflitantes ou envolvidos*, se referem aqueles que estão passando pelo processo de mediação, ou seja, alguma das pessoas que compõe o casal em conflito.

Se você tiver sugestões quanto às definições dos construtos da Tabela 1, possíveis alterações na redação dos itens ou outras observações que julgar pertinente a este trabalho, por gentileza escreva no verso da folha.

Agradecemos sua colaboração.

Fernanda G. Muller
Mestranda

Dr. Roberto Moraes Cruz
Orientador

Tabela 1: COMPETÊNCIAS E SUAS DEFINIÇÕES

ENQUADRAR O PROCESSO DE MEDIAÇÃO <u>EQ</u>	Capacidade do mediador de apresentar-se, com linguagem simples e clara, referindo sua intenção de auxiliar às partes na solução do conflito, explicando o que é a mediação e suas diferenças da justiça estatal e de outros métodos de resolução de disputas, destacando o caráter voluntário e sigiloso da mediação e as atribuições do mediador, de forma a organizar a discussão. O mediador com boa capacidade de enquadre também refere como o processo de mediação é estruturado, ou seja, como funciona e quais as regras que o compõe, respondendo dúvidas acerca do mesmo, explicitando o que é esperado das partes, notadamente o respeito mútuo a que devem observar.
ESCUTAR ATIVAMENTE <u>EA</u>	Capacidade do mediador de decodificar uma mensagem verbal, identificando a emoção nela contida, restabelecendo o conteúdo emocional da mensagem de quem fala com palavras similares àquelas usadas por ele. A escuta ativa estimula o comportamento verbal dos mediados na medida em que mostra a capacidade do mediador de ser um interlocutor que ouve e intervém apropriadamente, certifica a quem fala que está sendo ouvido, garante que o significado preciso da mensagem foi compreendido e demonstra a aceitação da expressão das emoções, tornando a comunicação clara e funcional. Para tanto, o mediador emprega intervenções que incluem enumerar corretamente o que ouve, fazendo um resumo positivo com as palavras de quem falou, solicitando esclarecimentos ou clarificando algo que não tenha compreendido. Escutar ativamente significa ainda escutar <i>de maneira não nervosa</i> , vale dizer, ouvir o relato sem fazer interrupções impertinentes, sem referir o final da frase que está sendo dita, sem completar frases e sem dizer que já sabe do que se trata.
DEMONSTRAR ATITUDE COLABORATIVA <u>AC</u>	É a capacidade do mediador de demonstrar cooperação e atitude pró-ativa, firme e segura, tanto em relação aos desentendimentos referidos pelas partes como em relação às conseqüências futuras de uma possível solução mediada – de forma acolhedora – inibindo assim a confrontação típica do processo judicial. O mediador deve entender as manifestações dos mediados como parte das expressões de cada um, sem valoriza-las ou desqualifica-las, mas identificando os interesses e reais necessidades das partes, diferenciando-os de suas posições, pretensões e desejos, criando assim padrões objetivos para a solução das diferenças, certificando-se ainda que os mediados compreendem o que estão acordando com perguntas sondadoras que os leve a refletir sobre possíveis conseqüências das suas decisões.
DEMONSTRAR EMPATIA <u>EM</u>	Capacidade do mediador de demonstrar que está genuinamente interessado nos sentimentos e percepções de quem fala e que compreende sua experiência subjetiva, sinalizando que há envolvimento e preocupação de sua parte, o que proporciona uma sensação tranquilizadora naquele que fala. A empatia é estabelecida quando o mediador mostra que sua atenção está voltada para a situação, com comportamentos que incluem fitar a pessoa que fala, referir que está compreendendo o que é dito olhando em seus olhos, acompanhar o que ela menciona com sinais positivos, em prontidão para um gesto, pergunta, palavra ou clarificação necessária.
EQÜIDISTAR-SE DAS PARTES <u>EQUI</u>	É a capacidade demonstrada pelo mediador de se colocar a igual distância das partes, tratando-as igualmente, evitando alianças com qualquer delas. O mediador equidistante não se coloca a favor nem contra os mediados e demonstra não ser tendencioso em relação a eles, agindo desinteressadamente e destacando que as conseqüências do que for decidido (acordo mediado) não lhe atingem. Comportamentos que demonstram equidistar incluem manter contato visual com ambos os mediados, alternando-o com freqüentes trocas de olhares entre o casal, não realizar gestos ou manifestações de julgamento, propiciar discussões equânimes ou justas, referindo e lembrando, quando necessário, que as regras do processo de mediação valem para os dois e agindo nesse sentido.
PROMOVER RECONHECIMENTO RECÍPROCO <u>REC</u>	Capacidade do mediador de fomentar o entendimento recíproco entre os mediados. Para isso, ele demonstra humildade em conhecer menos que as partes acerca de suas vidas com o uso de histórias e metáforas que facilitem tal entendimento, valorizando o que o casal viveu e construiu junto, para que encarem com menos mágoa, rancor e dor o que não realizaram. As intervenções do mediador que conduzem à compreensão da situação sob o prisma do outro incluem o uso de recursos psicodramáticos como a troca de papéis (<i>role-play</i>), enquadrar positivamente o que é dito pelas partes (paráfraseio) e intervir/interpretar as falas reformulando-as afirmativamente.
APERFEIÇOAR NOÇÕES ACERCA DE VÍNCULOS FAMILIARES <u>VIN</u>	Capacidade do mediador de demonstrar familiaridade e conhecimento sobre o que está mediando, explicando didaticamente que o processo de rompimento conjugal deve ocorrer de maneira pacífica, principalmente para que os vínculos entre pais e filhos sejam preservados, bem como sua saúde psicológica. O mediador salienta a importância de os filhos terem contato contínuo com ambos os pais para o seu desenvolvimento saudável, o que deve ocorrer após a separação, sendo essa um fato da vida e, como tal, não deve causar sentimentos de culpa. Ele ressalta que não é a separação em si que gera sofrimento ou dano psicológico aos filhos, mas sim a disputa acirrada e irracional entre eles e o abandono de um dos genitores em relação à prole, após a separação.
ESTABELEECER RAPPORT <u>RAP</u>	Capacidade do mediador de criar mecanismos de identificação que gerem entendimento e confiança recíprocos entre ele e os mediados, o que depende da sua capacidade de equilibrar os papéis de ouvinte empático e especialista aliado na busca de soluções. As estratégias para o bom <i>rappor</i> t em mediação incluem uma abordagem inicial com assuntos de interesse mútuo dos envolvidos que não gere controvérsia entre eles, bem como em encontrar pontos comuns entre as partes e o mediador, possibilitando a que os mediados se identifiquem com algo que foi referido pelo mediador.

Identificar as emoções presentes nas falas dos mediandos								
Não ser tendencioso em relação aos envolvidos								
Explicar o que é a mediação de conflitos								
Demonstrar interesse em compreender os diferentes pontos de vista das partes								
Demonstrar que é um aliado na busca de soluções para a situação								
Contribuir na avaliação das alternativas criadas pelas partes para a solução do conflito								
Solicitar aquele que está falando: fale mais sobre isso								
Salientar a importância de o casal separar-se de maneira pacífica								
Diferenciar mediação da justiça do estado – jurisdição estatal								
Auxiliar a que as partes avaliem as consequências das suas decisões								
Chamar a atenção dos envolvidos caso não sejam cumpridas as regras da mediação previamente acordadas no início do processo de mediação								
Pedir esclarecimentos sobre o que está sendo comunicado pela parte								
Informar que caso um lembre de algo importante enquanto o outro fala, que anote para falar na sua vez								
Possibilitar a que os mediandos reflitam sobre o conteúdo do acordo a ser firmado								
Esclarecer o que é dito pela pessoa, aproximando o referido da ótica do outro								
Mostrar que sua atenção está voltada para a situação								
Resumir as falas usando palavras de quem falou, mas numa perspectiva positiva								
Responder dúvidas acerca de como é funciona o processo de mediação								
Referir atitude desinteressada em relação ao conteúdo do acordo mediado								
Diferenciar mediação de outros métodos alternativos de resolução de disputas								

Demonstrar atitude firme em relação aos mediandos								
Explicitar como é estruturado o procedimento da mediação								
Contar estórias, referir situações que tenham relação com o que está sendo tratado								
Demonstrar segurança na condução do processo de mediação								
Estimular os mediandos a falar sobre seus sentimentos								
Solicitar que sejam clarificados pontos não compreendidos								
Referir que pode ser útil na busca de soluções para a situação								
Explicitar a função do mediador no processo de mediação								
Auxiliar no controle da agressividade das partes								
Manter contato visual com cada mediando, alternando-o mediante freqüentes trocas de olhares entre o casal								
Diferenciar parentalidade de conjugalidade								
Explicar a sua função no processo de mediação								
Auxiliar a que os envolvidos cheguem a possíveis soluções								
Indagar, perguntar sobre o que não compreendeu								
Usar metáforas para facilitar o entendimento do ponto de vista alheio								
Destacar o caráter sigiloso da mediação								
Propiciar momentos de reflexão								
Ouvir uma parte, intervir e depois ouvir a outra								
Referir que está compreendendo olhando nos olhos de quem fala								
Desligar o celular no início da sessão								

Fazer uso da técnica da troca de papéis								
Destacar o caráter voluntário da mediação								
Diferenciar as pessoas envolvidas dos problemas referidos por elas								
Não aceitar interrupções ao longo do processo de mediação								
Referir que as regras do processo de mediação valem para os dois								
Chamar as partes à consideração, levando-as a refletir sobre possíveis conseqüências daquilo que estão comunicando								
Acompanhar o que está sendo dito com sinais corporais								
Informar o que é esperado das partes ao longo do processo de mediação								
Traduzir o que foi dito para que o outro compreenda melhor								
Não fazer outra atividade concomitantemente								
Identificar interesses e necessidades, distinguindo-os dos desejos e posições adotados pelas partes								
Auxiliar (didaticamente) na diminuição de sentimentos de culpa decorrentes da separação								
Referir que as partes devem se respeitar ao longo do processo de mediação								
Demonstrar equilíbrio entre os papéis de ouvinte e especialista								
Fornecer oportunidades para perguntas acerca do processo de mediação								
Fazer referências verbais que demonstrem atenção e envolvimento								
Ouvir o relato sem fazer interrupções impertinentes								
Organizar a discussão entre as partes								
Controlar as partes para que ambas respeitem as regras do processo de mediação								
Enquadrar o que é dito pelo mediando, de forma a levar o outro a compreender o seu ponto de vista								

Informar que cada uma das partes terá sua vez para referir sobre o seu entendimento								
Demonstrar capacidade de reconhecer o estado psicológico das partes								
Gerar no mediandos confiança em relação à sua atuação de mediador								
Criar padrões objetivos na busca de soluções de interesse comum das partes								
Não referir o final da frase que está sendo referida								
Ressaltar que os aspectos capazes de gerar sofrimento ou dano psicológico nos filhos de pais separandos são o conflito acirrado e o abandono, não a separação em si								
Dispor da palavra para cada parte, controlando o tempo que cada uma detém								
Proibir agressões e palavras de baixo nível								
Interpretar, reformulando e ressaltando aspectos que facilitem a compreensão do outro								
Não se colocar a favor nem contra uma das partes								
Estabelecer vínculo positivo com os mediandos								
Demonstrar serenidade na condução da mediação								
Estimular a que os envolvidos se esforcem em perceber a situação do ponto de vista do outro								
Olhar para a pessoa que está falando								
Não completar frases que estão sendo ditas								
Elaborar perguntas sondadoras, certificadoras daquilo que está sendo acordado								
Informar a importância de os filhos terem contato com ambos os pais após a separação								
Informar as regras do procedimento de mediação no início da sessão								
Ouvir o relato de cada pessoa sem fazer interrupções impertinentes								

APÊNDICE 2 – SEGUNDA ANÁLISE DOS JUÍZES



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA

Prezado (a) Juiz (a)

Como é de seu conhecimento, estamos realizando uma pesquisa com o objetivo de caracterizar as competências necessárias ao mediador de conflitos familiares.

Na primeira parte do procedimento de validação de conteúdo, 23 itens do instrumento não obtiveram 70% de concordância entre os juízes, por isso, após análise dos pesquisadores, alguns foram retirados e os demais foram alterados a fim de aumentar a precisão e correlação com as definições, as quais também sofreram modificações para a devida adequação. Além disso, sugestões de juízes evidenciaram a necessidade da criação de uma nova categoria, denominada de “**demonstrar conhecer aspectos jurídicos em mediação familiar – JUR**”, a qual foi inserida. Também foram incluídos itens negativos para as categorias.

Como resultado dessa fase, novos itens necessitam de validação de conteúdo. Diante disso, solicitamos uma nova apreciação de sua parte desses 30 itens. Tal como na fase anterior, objetivo é **realizar a validade de conteúdo das competências necessárias ao mediador de conflitos familiares**. As dimensões (VIN e RAP) cujos itens obtiveram mais de 70% de concordância entre os juizes, não foram incluídas nessa nova validação de conteúdo.

Na Tabela 1 constam, na primeira coluna, as competências do mediador e na segunda coluna, as respectivas definições, a partir das quais foram elaborados os itens listados na Tabela 2. Esses itens descrevem comportamentos de mediadores familiares no processo de mediação de conflitos. A tarefa do juiz é classificar cada item da Tabela 2, assinalando no campo correspondente à sigla da definição que consta na Tabela 1. Se algum item se referir a mais de uma definição, por favor, indique a quais são correspondentes.

Nos itens, quando houver os termos *mediandos*, *partes*, *disputantes*, *pessoas*, *conflitantes* ou *envolvidos*, se referem aqueles que estão passando pelo processo de mediação, ou seja, alguma das pessoas que compõe o casal em conflito.

Se você tiver sugestões quanto às definições dos construtos da Tabela 1, possíveis alterações na redação dos itens ou outras observações que julgar pertinente a este trabalho, por gentileza escreva no verso da folha.

Agradecemos imensamente sua colaboração, sem a qual este estudo não poderia ter sido realizado.

Fernanda G. Muller
Mestranda

Dr. Roberto Moraes Cruz
Orientador

Tabela 1: competências e suas definições

<p>ENQUADRAR O PROCESSO DE MEDIAÇÃO <u>EQ</u></p>	<p>Capacidade do mediador de apresentar-se e informar acerca da mediação, com linguagem simples e clara, expressando sua intenção de auxiliar às partes na solução dos conflitos, explicando o que é a mediação e suas diferenças da justiça estatal e de outros métodos de resolução de disputas, destacando o caráter voluntário e sigiloso da mediação e as atribuições do mediador. O mediador com boa capacidade de enquadre presta informações gerais sobre o processo de mediação e quais as regras que o compõe, respondendo dúvidas, explicitando o que é esperado das partes, notadamente o respeito mútuo a que devem observar, assim como, que cada um terá seu momento para falar.</p>
<p>ESCUTAR ATIVAMENTE <u>EA</u></p>	<p>É a capacidade do mediador de demonstrar que é um interlocutor que ouve e intervém apropriadamente, e certifica a quem fala que está sendo ouvido e que sua mensagem está sendo compreendida, bem como a emoção nela contida, estimulando o comportamento verbal da pessoa que narra. Para tanto, o mediador emprega intervenções que incluem enumerar corretamente o que ouve, fazendo um resumo com as palavras de quem falou, redefinindo, clarificando ou solicitando esclarecimentos de algo que não tenha compreendido. Escutar ativamente significa ouvir o relato sem fazer ou aceitar interrupções impertinentes, sem referir o final da frase que está sendo dita, sem completar frases e sem dizer que já sabe do que se trata.</p>
<p>DEMONSTRAR ATITUDE COLABORATIVA <u>AC</u></p>	<p>É a capacidade do mediador de mostrar-se cooperativo, firme e seguro, tanto em relação às situações narradas pelos envolvidos como em relação às conseqüências de uma possível solução mediada – de forma acolhedora – inibindo a confrontação típica do processo judicial. O mediador percebe, inventaria e avalia junto com as partes as opções para o conflito, organizando a discussão com atitudes pró-ativas, levando-as a refletir sobre seu futuro tendo elas mesmas construído seu acordo, com perguntas sondadoras que as auxiliem na tomada de consciência e na responsabilização pelo que estão dizendo e decidindo; ele auxilia sem decidir. O mediador cooperativo entende as manifestações dos mediados como parte das expressões de cada um, sem valoriza-las ou desqualifica-las, mas identificando os interesses e reais necessidades das partes, diferenciando-os de suas posições e pretensões, criando padrões objetivos para a solução das diferenças.</p>
<p>DEMONSTRAR EMPATIA <u>EM</u></p>	<p>Capacidade do mediador de demonstrar que está genuinamente interessado nos sentimentos, percepções e diferentes de vista das partes, mostrando capacidade de colocar-se em seu lugar e que compreende sua experiência, o que proporciona uma sensação tranquilizadora naquele que fala, sinalizando que há envolvimento e paixão da parte do mediador. A empatia é estabelecida quando o mediador mostra que sua atenção está focada na ação e inclui olhar a pessoa que fala e comunicar, corporal e verbalmente que está compreendendo o que é</p>
<p>EQUIDISTAR-SE DAS PARTES <u>EQUI</u></p>	<p>É a capacidade demonstrada pelo mediador de se colocar a igual distância das partes, tratando-as igualmente, evitando alianças com qualquer delas. O mediador equidistante não se coloca a favor nem contra os mediados e demonstra não ser tendencioso em relação a eles, agindo desinteressadamente e destacando que as conseqüências do que for decidido (acordo mediado) não lhe atingem. Comportamentos que demonstram equidistar-se incluem manter contato visual com ambos os mediados, alternando-o com freqüentes trocas de olhares entre o casal, não realizar gestos ou manifestações de julgamento, propiciar discussões equânimes ou justas, lembrando, quando necessário, que as regras do processo de mediação valem para os dois e agindo nesse sentido.</p>
<p>PROMOVER RECONHECIMENTO RECÍPROCO <u>REC</u></p>	<p>Capacidade do mediador de fomentar entendimento recíproco em relação às situações referidas pelos mediados, desobstruindo o canal de comunicação entre as partes, tornando-a funcional e possibilitando que cada um dos envolvidos consiga compreender a perspectiva do outro. Para isso, o mediador demonstra humildade em conhecer menos que as partes acerca de suas vidas, podendo usar histórias e metáforas que facilitem tal entendimento, valorizando o que o casal viveu e construiu junto, para que encarem com menos mágoa, rancor e dor o que não conseguiram realizar. As intervenções do mediador que conduzem à compreensão da situação sob o prisma do outro incluem o uso de recursos psicodramáticos como a troca de papéis (<i>role-play</i>), enquadrar positivamente o que é dito pelas partes (paráfraseio) e intervir nas falas reformulando-as para que o outro compreenda melhor.</p>
<p>DEMONSTRAR CONHECER ASPECTOS JURÍDICOS EM MEDIAÇÃO FAMILIAR <u>JUR</u></p>	<p>Capacidade do mediador de demonstrar conhecimento de noções de Direito de Família aplicadas à mediação familiar para casais separandos – tanto em relação aos que são casados como aqueles que vivem em união estável – tais como acerca de pensão alimentícia, guarda e poder familiar, bens do casal e sobrenome da mulher.</p>

ITEM	EQ	EA	AC	EM	EQUI	REC	JUR
1. Estimular os envolvidos a visualizar seu futuro após a mediação							
2. Colaborar com as partes, sem decidir por elas							
3. Expressar sua intenção de auxiliar as partes na solução do conflito							
4. Não julgar as situações ou as pessoas							
5. Mostrar preferência pela pessoa que lhe pareça mais correta, justa							
6. Iniciar a mediação com perguntas sobre o conflito, explicando o que é mediação em outro momento							
7. Demonstrar interesse em compreender os pontos de vista das partes							
8. Avaliar, junto com as partes, alternativas para a solução do conflito							
9. Informar que caso alguém lembre de algo importante enquanto o outro fala, que anote para falar na sua vez							
10. Mostrar que sua atenção está voltada para a situação							
11. Resumir as falas usando as palavras de quem falou							
12. Referir interesse em relação ao conteúdo do acordo que está sendo feito							
13. Demonstrar conhecimento das leis que tratam da guarda e visitas dos filhos nos casos de separação do casal							
14. Demonstrar atitude cooperativa na condução do processo de mediação							
15. Estimular as partes a falar							
16. Acompanhar o que está sendo dito com sinalizações verbais (hum-hum, compreendo...)							
17. Estimular a confrontação entre os envolvidos							
18. Facilitar o entendimento entre o casal, abrindo o canal de comunicação							
19. Desligar o celular no início da sessão, mostrando intenção de focalizar-se na mediação							
20. Mostrar conhecimento das leis relativas à pensão alimentícia nos casos de separação							
21. Aceitar interrupções ao longo do processo de mediação							
22. Lembrar, sempre que necessário, que as regras da mediação valem para os dois							
23. Informar o que é esperado das partes ao longo do processo de mediação							
24. Reformular o que foi dito por uma das pessoas para que a outra compreenda melhor							
25. Mostrar entendimento das leis relacionadas aos bens do casal, em caso de separação							
26. Demonstrar envolvimento e preocupação com as pessoas							
27. Organizar a discussão entre as partes							
28. Demonstrar que é dispensável o conhecimento das leis relativas à separação de uma união estável para atuar como ...							
29. Olhar para a pessoa que está falando							
30. Completar o raciocínio que uma das pessoas está desenvolvendo, falando por ela							

**APÊNDICE 3 – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS
PROFISSIONAIS DO MEDIADOR FAMILIAR**



Nº	
Data	
Local	
Aplicador	

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DO MEDIADOR FAMILIAR

Q-CMF

Müller & Cruz (2007)

Nome _____

Idade _____ anos

Sexo Masculino
 Feminino

Escolaridade Fundamental Completo
 Médio Incompleto
 Superior

Profissão/ocupação _____

Estado Civil Solteiro
 Casado/convivente
 Separado/divorciado
 Viúvo

Eu _____ RG n°

_____ autorizo o uso sigiloso dos dados deste questionário em pesquisa.

_____/_____/____.

Data

Assinatura

Os itens listados abaixo descrevem comportamentos de mediadores no processo de mediação de conflitos familiares ASSINALE O GRAU DE IMPORTÂNCIA QUE VOCÊ ATRIBUI PARA CADA ITEM		Não se aplica	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Obs. quando houver os termos <i>mediandos, partes, disputantes, pessoas, conflitantes ou envolvidos</i> , se referem aos que passam pelo processo de mediação (pessoas que compõem o casal em conflito)					
1	Pedir para que o casal fale sobre aspectos positivos do relacionamento vivido, evidenciando-os;				
2	Estimular os envolvidos a visualizar seu futuro após a mediação				
3	Explicar possíveis conseqüências psicológicas decorrentes da separação do casal				
4	Demonstrar humildade em saber menos que as pessoas acerca da história que está sendo narrada				
5	Fazer a apresentação pessoal com linguagem simples e clara				
6	Demonstrar capacidade de colocar-se no lugar do outro				
7	Abordar, no início de sessão, assuntos comuns entre ele, mediador, e as partes				
8	Auxiliar na criação de possibilidades para resolver o conflito que sejam de interesse das duas partes				
9	Demonstrar que está compreendendo a mensagem que está sendo dita				
10	Tratar os mediandos de maneira igualitária				
11	Auxiliar a que cada envolvido consiga reconhecer o ponto de vista do outro				
12	Colaborar com as partes, sem decidir por elas				
13	Demonstrar desconhecimento de aspectos psicológicos relacionados ao tema da família				
14	Demonstrar sua intenção de auxiliar as partes na solução do conflito				
15	Demonstrar capacidade de sentir o que sentiria se estivesse na situação referida pela parte				
16	Fazer perguntas coerentes com o que está sendo falado				
17	Não julgar as situações ou as pessoas				
18	Identificar as emoções presentes nas falas dos mediandos				
19	Mostrar preferência pela pessoa que lhe pareça mais correta, justa				
20	Iniciar a mediação com perguntas sobre o conflito, explicando o que é mediação noutro momento				
21	Demonstrar interesse em compreender os pontos de vista das partes				
22	Demonstrar que é um aliado na busca de soluções para a situação				
23	Avaliar, junto com as partes, alternativas para a solução do conflito				
24	Solicitar a aquele que está falando: fale mais sobre isso				
25	Salientar a importância psicológica de o casal separar-se de maneira pacífica				
26	Diferenciar mediação da justiça do estado – jurisdição estatal				
27	Auxiliar a que as partes avaliem as conseqüências das suas decisões				
28	Chamar a atenção dos envolvidos caso não sejam cumpridas as regras da mediação acordadas no início da mediação				
29	Pedir esclarecimentos sobre o que está sendo comunicado pela parte				
30	Informar que caso alguém lembre de algo importante enquanto o outro fala, que anote para falar na sua vez				
31	Possibilitar a que os mediandos reflitam sobre o conteúdo do acordo que está sendo feito				
32	Esclarecer o que é dito pela pessoa, aproximando da ótica do outro				
33	Resumir as falas usando as palavras de quem falou				
34	Responder dúvidas sobre como funciona o processo de mediação				
35	Referir interesse em relação ao conteúdo do acordo que está sendo feito				
36	Diferenciar mediação de outros métodos alternativos de resolução de conflitos				
37	Demonstrar atitude firme em relação aos mediandos				

Os itens listados abaixo descrevem comportamentos de mediadores no processo de mediação de conflitos familiares ASSINALE O GRAU DE IMPORTÂNCIA QUE VOCÊ ATRIBUI PARA CADA ITEM		Não se aplica	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Obs. quando houver os termos <i>mediandos, partes, disputantes, pessoas, conflitantes ou envolvidos</i> , se referem aos que passam pelo processo de mediação (pessoas que compõem o casal em conflito)					
38	Explicar como é estruturado o procedimento da mediação no início da sessão				
39	Demonstrar conhecimento das leis sobre guarda e visitas dos filhos nos casos de separação do casal				
40	Demonstrar atitude cooperativa na condução do processo de mediação				
41	Estimular as partes a falar				
42	Solicitar que sejam clareados pontos não compreendidos				
43	Completar o raciocínio que uma das pessoas está desenvolvendo, falando por ela				
44	Acompanhar o que está sendo dito com sinalizações verbais (hum-hum, compreendo...)				
45	Explicitar a sua função de mediador no processo de mediação				
46	Informar as regras da mediação de conflitos no início da sessão				
47	Manter contato visual com cada mediando, alternando-o com freqüentes trocas de olhares entre o casal				
48	Diferenciar o papel de pai/mãe do papel de marido e mulher, lembrando que a maternidade e a paternidade não terminam com a separação do casal.				
49	Facilitar o entendimento entre o casal, abrindo o canal de comunicação				
50	Auxiliar a que os envolvidos cheguem a possíveis soluções para o seu desentendimento				
51	Indagar, perguntar sobre o que não compreendeu				
52	Usar metáforas (estórias) para facilitar o entendimento do ponto de vista alheio				
53	Informar sobre o caráter sigiloso da mediação				
54	Propiciar momentos de reflexão				
55	Ouvir uma parte, intervir e depois ouvir a outra				
56	Referir que está compreendendo olhando nos olhos de quem fala				
57	Informar a importância de os filhos terem contato com ambos os pais após a separação				
58	Fazer uso da técnica da troca de papéis entre as partes envolvidas				
59	Destacar o caráter não obrigatório das partes para utilizar a mediação				
60	Mostrar conhecimento das leis relativas à pensão alimentícia nos casos de separação				
61	Aceitar interrupções freqüentes ao longo do processo de mediação				
62	Lembrar, sempre que necessário, que as regras da mediação valem para os dois				
63	Levar os envolvidos a refletir sobre possíveis conseqüências do que estão dizendo				
64	Acompanhar o que está sendo dito com gestos corporais				
65	Informar o que é esperado das partes ao longo do processo de mediação				
66	Reformular o que foi dito por uma das pessoas, para que a outra compreenda melhor				
67	Não fazer outra atividade ao mesmo tempo, mostrando atenção focada				
68	Identificar interesses e necessidades, diferenciando das posições das partes				
69	Auxiliar na diminuição de sentimentos de culpa decorrentes da separação				
70	Referir que as partes devem se respeitar ao longo do processo de mediação				
71	Demonstrar desequilíbrio entre os papéis de ouvinte e especialista, fazendo preponderar o de especialista;				
72	Mostrar entendimento das leis relacionadas aos bens do casal em caso de separação				
73	Demonstrar envolvimento e preocupação com as pessoas				

Os itens listados abaixo descrevem comportamentos de mediadores no processo de mediação de conflitos familiares. ASSINALE O GRAU DE IMPORTÂNCIA QUE VOCÊ ATRIBUI PARA CADA ITEM		Não se aplica	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
74	Ouvir o relato sem fazer interrupções impertinentes				
75	Elaborar perguntas sondadoras que certifiquem que as partes estão cientes daquilo que está sendo acordado				
76	Demonstrar que é dispensável o conhecimento das leis relativas à separação numa união estável para atuar como mediador familiar				
77	Enquadrar positivamente o que está sendo dito por uma das partes, de forma a levar a outra a entender				
78	Informar que cada uma das partes terá sua vez para falar				
79	Demonstrar dificuldade de reconhecer o estado psicológico das partes				
80	Gerar nos mediandos confiança em relação à sua atuação de mediador				
81	Auxiliar na criação de padrões objetivos na busca de soluções para o conflito				
82	Não referir o final da frase que está sendo dita				
83	Ressaltar que os aspectos capazes de gerar sofrimento ou dano psicológico nos filhos de pais separandos são o conflito acirrado e o abandono, não a separação em si				
84	Disponer da palavra para cada parte, controlando o tempo que cada uma fala				
85	Proibir agressões e palavras de baixo nível				
86	Interpretar a fala, reformulando e ressaltando aspectos que facilitem a compreensão do outro				
87	Não se colocar a favor nem contra uma das partes				
88	Estabelecer vínculo positivo com os mediandos				
89	Demonstrar tranquilidade na condução da mediação				
90	Estimular a que os envolvidos percebam a situação do seu próprio ponto de vista				
91	Olhar para a pessoa que está falando				

ITENS A SEREM RESPONDIDOS APENAS PELOS MEDIADORES DO SMF
CARACTERÍSTICAS DO CONTEXTO DE TRABALHO NO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO
FAMILIAR – SMF/SC

Refira sua percepção acerca:

1. do conforto do ambiente físico
2. da quantidade de horas trabalhadas
3. da remuneração
4. do acesso a atividades de capacitação
5. do acesso à supervisão dos casos em processo de mediação e dos casos já mediados
6. do apoio do sistema administrativo
7. do acesso a recursos tecnológicos
8. do relacionamento com os demais *operadores da mediação*

ANEXO 1 - PROJETO DE LEI Nº4827, DE 1998 (DRA. SRA. ZULAIÊ COBRA)

Institucionaliza e disciplina a mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos. (A comissão de Constituição e Justiça e de Redação -Art.24, II)

O Congresso Nacional Decreta

Art.1º. Para os fins desta lei, mediação é a atividade técnica exercida por terceira pessoa, que escolhida ou aceita pelas partes interessadas, as escuta e orienta com o propósito de lhes permitir que, de modo consensual previnam ou solucionem conflitos.

Parágrafo único - É lícita a mediação em toda matéria que admita conciliação, reconciliação, transação, ou acordo de outra ordem, para os fins que consinta a lei civil ou penal.

Art. 2º. Pode ser mediador qualquer pessoa capaz e que tenha formação técnica ou experiência prática adequada a natureza do conflito.

§1º. Pode sê-lo também a pessoa jurídica que nos termos do objeto social, se dedique ao exercício da mediação por intermédio de pessoas físicas que atendam as exigências deste artigo.

§2º. No desempenho de sua função, o mediador deverá proceder com imparcialidade, independência, competência, diligência e sigilo.

Art. 3º. A mediação é judicial ou extrajudicial, podendo versar sobre todo o conflito ou parte dele.

Art. 4º. Em qualquer tempo e grau de jurisdição, pode o juiz buscar convencer as partes da conveniência de se submeterem a mediação extrajudicial, ou com a concordância delas, designar mediador, suspendendo o processo pelo prazo de até 3 (três) meses, prorrogável por igual período.

Parágrafo Único - O mediador judicial está sujeito a compromisso, mas pode recusar-se ou ser recusado por qualquer das partes, em cinco dias da designação. Aplicam-se-lhe, no que caibam, as normas que regulam a responsabilidade e a numeração dos peritos.

Art. 5º. Ainda que não exista processo, obtido acordo, este poderá, a requerimento das partes, ser reduzido a termo e homologado por sentença, que valerá como título executivo judicial ou produzirá os outros efeitos jurídicos próprios de sua matéria.

Art. 6º. Antes de instaurar processo, o interessado pode requerer ao juiz que, sem antecipar-lhe os termos do conflito e de sua pretensão eventual, mande intimar a parte contrária para comparecer a audiência de tentativa de conciliação ou mediação. A distribuição do requerimento não previne o juízo, mas interrompe a prescrição e impede a decadência.

Art 7º. Esta lei entra em vigor a data de sua publicação.

Zulaiê Cobra Ribeiro - Deputada Federal - PSDB/SP

ANEXO 2 – PROJETO DE LEI DE MEDIAÇÃO - PROJETO DE LEI NO , DE 2004

Institui e disciplina a mediação paraprocessual como mecanismo complementar de prevenção e solução de conflitos no processo civil, dá nova redação ao artigo 331 e parágrafos e acrescenta o art. 331-A à Lei n o 5.869 de 11 de janeiro de 1973, Código de Processo Civil.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

CAPÍTULO I

MODALIDADES DE MEDIAÇÃO

Art. 1 o Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial escolhido ou aceito pelas partes, com o propósito de permitir a prevenção ou solução de conflitos de modo consensual

§1 o Esta lei regula a mediação paraprocessual voltada ao processo civil.

§2 o A mediação paraprocessual será prévia ou incidental, em relação ao processo judicial; e judicial ou extrajudicial, conforme a qualidade dos mediadores. (arts. 16 e 17)

§3 o É lícita a mediação em toda matéria que admita conciliação, reconciliação, transação ou acordo de outra ordem.

§4 o A mediação poderá versar sobre todo o conflito ou parte dele.

§5 o A mediação será sigilosa, salvo estipulação em contrário das partes, observando-se, em qualquer hipótese, o disposto no art. 14.

§6 o A transação, subscrita pelo mediador, judicial ou extrajudicial, pelos transatores e advogados, constitui título executivo extrajudicial.

§7 o A pedido de qualquer um dos interessados, a transação, obtida na mediação prévia ou incidental, poderá ser homologada pelo juiz, caso em que terá eficácia de título executivo judicial.

§8 o Na mediação prévia, a transação, desde que requerida, será reduzida a termo e homologada por sentença, independentemente de processo.

CAPÍTULO II

SEÇÃO I

DA MEDIAÇÃO PRÉVIA

Art. 2 o A mediação prévia é sempre facultativa, podendo ser judicial ou extrajudicial.

Art. 3 o O interessado poderá optar pela mediação prévia judicial. Neste caso, o requerimento adotará formulário padronizado, subscrito por ele e seu advogado, ou só por este, se tiver poderes especiais.

§1 o A procuração instruirá o requerimento, facultada, no curso da mediação, a exibição de provas pré-constituídas.

§2 o Distribuído ao mediador, o requerimento ser-lhe-á encaminhado imediatamente.

§3 o Recebido o requerimento, o mediador designará dia, hora e local para a sessão de mediação, dando ciência aos interessados por qualquer meio eficaz.

§4 o A cientificação ao requerido conterá a advertência de que este deverá comparecer à sessão de mediação acompanhado de advogado. Não tendo o requerido advogado constituído, o mediador solicitará à Defensoria Pública ou, na falta desta, à Ordem dos Advogados do Brasil, a designação de dativo. Na impossibilidade de atendimento imediato a essa disposição, o mediador remarcará a sessão para data tão próxima quanto possível, mantendo-se a indispensabilidade dos advogados.

§5 o Os interessados, de comum acordo, poderão escolher outro mediador, judicial ou extrajudicial, dentre os cadastrados nos termos do parágrafo único do art. 5 o desta lei.

Art. 4 o Obtida ou frustrada a transação, o mediador lavrará o termo apropriado, descrevendo circunstanciadamente todas as cláusulas do acordo ou consignando sua impossibilidade.

Parágrafo único. O mediador devolverá ao distribuidor o requerimento, acompanhado do termo, para as devidas anotações.

Art. 5 o A mediação prévia extrajudicial, a critério dos interessados, ficará a cargo de mediador independente ou de instituição especializada em mediação.

Parágrafo único. Para os fins do inciso IX do art. 6 o desta lei, os mediadores independentes e as instituições especializadas em mediação deverão estar cadastrados junto ao Tribunal de Justiça (art. 17).

SEÇÃO II

DA MEDIAÇÃO INCIDENTAL

Art. 6 o Observado o disposto no §3 o do art. 1 o desta lei, a tentativa de mediação incidental é obrigatória no processo de conhecimento, salvo nos seguintes casos:

I – na ação de interdição;

II – quando for autora ou ré pessoa de direito público e a controvérsia versar sobre direitos indisponíveis;

III – na falência, na concordata e na insolvência civil;

IV – no inventário e no arrolamento;

V – nas ações de imissão de posse, reivindicatória de bem imóvel e de usucapião de bem imóvel;

VI – na ação de retificação de registro público;

VII – quando o autor optar pelo procedimento do juizado especial ou pela arbitragem;

VIII – na ação cautelar; e

IX – quando a mediação prévia, realizada na forma da seção anterior, tiver ocorrido sem resultado nos cento e oitenta dias anteriores ao ajuizamento da ação.

Art. 7 o Nos casos de mediação incidental, a distribuição da petição inicial ao juízo interrompe a prescrição, induz litispendência e produz os efeitos previstos no artigo 593 do Código de Processo Civil.

§1 o Havendo pedido de liminar, a mediação terá curso após a respectiva decisão.

§2 o A interposição de recurso contra a decisão liminar não prejudica o processo de mediação.

Art. 8 o A petição inicial será remetida pelo juiz distribuidor ao mediador judicial sorteado.

Art. 9 o Cabe ao mediador judicial intimar as partes, por qualquer meio eficaz de comunicação, designando dia, hora e local para seu comparecimento, acompanhados dos respectivos advogados.

§1 o A intimação constituirá o requerido em mora, tornando a coisa litigiosa.

§2 o As partes, de comum acordo, poderão escolher outro mediador, judicial ou extrajudicial, desde que registrado ou cadastrado junto ao Tribunal de Justiça (arts 16 e 17).

§3 o Não sendo encontrado o requerido, ou não comparecendo qualquer das partes, estará frustrada a mediação.

§4 o Comparecendo qualquer das partes sem advogado, o mediador procederá de acordo com o disposto na parte final do §4 o do art. 3 o .

Art. 10. Obtida ou frustrada a transação, o mediador lavrará o termo apropriado, descrevendo circunstanciadamente todas as cláusulas do acordo ou consignando sua impossibilidade.

§1 o O mediador devolverá a petição inicial ao distribuidor, acompanhada do termo, para as devidas anotações e remessa ao juízo para o qual a petição fora inicialmente distribuída.

§2 o Ao receber a petição inicial acompanhada do termo de transação, o juiz determinará seu imediato arquivamento. Frustrada a transação, o juiz providenciará a retomada do processo judicial.

§3 o Decorridos noventa dias da data do início da mediação sem que tenha sido encerrado o respectivo procedimento, com a obtenção ou não da transação, poderá qualquer das partes solicitar a retomada do processo judicial.

CAPÍTULO III

DOS MEDIADORES

Art. 11. Consideram-se mediadores judiciais, para os fins desta lei:

I – os advogados com pelo menos três anos de efetivo exercício de profissão jurídica, capacitados, selecionados e inscritos no Registro de Mediadores, na forma deste Capítulo; e
II – os co-mediadores, capacitados, selecionados e inscritos no Registro de Mediadores, na forma deste Capítulo.

Art. 12. Consideram-se mediadores extrajudiciais, para os fins desta lei, as instituições especializadas em mediação e os mediadores independentes.

Parágrafo único. As instituições especializadas em mediação e os mediadores independentes somente precisarão estar inscritos no Cadastro de Mediadores Extrajudiciais, previsto neste capítulo, para atuarem na mediação incidental e para os fins de que trata o inciso IX do art. 6 o desta lei.

Art. 13. Na mediação paraprocessual de que trata esta lei, os mediadores judiciais ou extrajudiciais são considerados auxiliares da justiça.

Parágrafo único. Quando no exercício de suas funções, e em razão delas, os mediadores ficam equiparados aos funcionários públicos para os efeitos da legislação penal.

Art. 14. No desempenho de sua função o mediador deverá proceder com imparcialidade, independência, aptidão, diligência e confidencialidade, vedada a prestação de qualquer informação ao juiz.

Parágrafo único. Caberá, em conjunto, à Ordem dos Advogados do Brasil, ao Tribunal de Justiça e às instituições especializadas em mediação, devidamente cadastradas a formação e seleção de mediadores, para o que serão implantados cursos apropriados, fixando-se os critérios de aprovação, com a publicação do regulamento respectivo.

Art. 15. A pedido de qualquer das partes ou interessados, ou a critério do mediador, este prestará seus serviços em regime de co-mediação, com profissional de outra área, devidamente habilitado, nos termos do §2 o deste artigo.

§1 o A co-mediação será obrigatória nas controvérsias que versem sobre Direito de Família, devendo dela sempre participar psiquiatra, psicólogo ou assistente social.

§2 o O Tribunal de Justiça selecionará, como co-mediadores, profissionais indicados por instituições especializadas em mediação ou por órgãos profissionais oficiais, devidamente capacitados e credenciados.

Art. 16. O Tribunal de Justiça local manterá um Registro de Mediadores Judiciais, contendo a relação atualizada de todos os mediadores habilitados a atuar no âmbito do Estado, por área profissional.

§1 o Aprovado no curso de formação e seleção, o mediador, com o certificado respectivo, requererá inscrição no Registro de Mediadores Judiciais no Tribunal de Justiça local.

§2 o Do Registro de Mediadores Judiciais constarão todos os dados relevantes referentes à atuação do mediador, segundo os critérios fixados pelo Tribunal de Justiça local.

§3 o Os dados colhidos na forma do parágrafo anterior serão classificados sistematicamente pelo Tribunal de Justiça que os publicará, pelo menos anualmente, para efeitos estatísticos.

Art. 17. O Tribunal de Justiça também manterá um Cadastro de Mediadores Extrajudiciais, com

a inscrição de instituições e entidades especializadas em mediação e de mediadores independentes, para fins do disposto no inciso IX do art. 6 o desta lei e para atuarem na mediação incidental.

§1 o O Tribunal de Justiça estabelecerá e divulgará os requisitos necessários à inscrição no Cadastro de Mediadores Extrajudiciais.

§2 o Enquanto o Tribunal de Justiça não cumprir o disposto no parágrafo anterior, os mediadores extrajudiciais poderão atuar para todos os fins, sem necessidade de se cadastrarem.

Art. 18. A mediação será sempre realizada em local de fácil acesso, com estrutura suficiente para atendimento condigno dos interessados, disponibilizado por entidade pública ou particular para o desenvolvimento das atividades de que trata esta lei.

Parágrafo único. O Tribunal de Justiça fixará as condições mínimas a que se refere este artigo.

Art. 19. A fiscalização das atividades dos mediadores competirá à Ordem dos Advogados do Brasil, através de suas seções e subseções, ou aos demais órgãos profissionais oficiais, conforme o caso.

§1 o Na mediação incidental, a fiscalização também caberá ao juiz.

§2 o O magistrado, verificando a atuação inadequada do mediador, poderá afastá-lo de suas atividades no processo, informando à Ordem dos Advogados do Brasil ou, em se tratando de profissional de outra área, ao órgão competente, para instauração do respectivo processo administrativo.

§3 o O processo administrativo para averiguação de conduta inadequada do mediador advogado, instaurado de ofício ou mediante representação, seguirá o procedimento previsto no Título III da Lei 8.906 de 4 de julho de 1994, podendo a Ordem dos Advogados do Brasil aplicar desde a pena de advertência até a de exclusão do Registro de Mediadores, tudo sem prejuízo de, verificada também infração ética, promover a entidade as medidas de que trata a referida Lei.

Art. 20. Será excluído do Registro ou do Cadastro de Mediadores aquele que:

I – assim o solicitar ao Tribunal de Justiça, independentemente de justificação;

II – agir com dolo ou culpa na condução da mediação sob sua responsabilidade;

III – violar os princípios de confidencialidade e neutralidade;

IV – funcionar em procedimento de mediação mesmo sendo impedido;

Parágrafo único. Os casos previstos nos incisos II a IV deste artigo, serão

apurados em regular processo administrativo, nos termos dos §§ 2 o e 3 o do

art. 19 desta lei, não podendo o mediador excluído ser reinscrito nos Registros ou Cadastros de Mediadores, em todo o território nacional.

Art. 21. Não será admitida a atuação do mediador nos termos do artigo 134 do Código de Processo Civil.

Parágrafo único. No caso de impedimento, o mediador devolverá os autos ao distribuidor, que sorteará novo mediador; se a causa de impedimento for apurada quando já iniciada a mediação, o mediador interromperá sua atividade, lavrará ata com o relatório do ocorrido e solicitará sorteio de novo mediador.

Art. 22. No caso de impossibilidade temporária do exercício da função, o mediador informará o fato ao Tribunal de Justiça para que, durante o período em que perdurar a impossibilidade, não lhe sejam feitas novas distribuições.

Art. 23. O mediador fica impedido de prestar serviços profissionais a qualquer das partes, em matéria correlata à da mediação, e, pelo prazo de dois anos, contados a partir do término da mediação, em outra matéria.

Art. 24. Os serviços do mediador serão sempre remunerados, nos termos e segundo os critérios fixados pela norma local.

§1 o Nas hipóteses em que for concedido o benefício da gratuidade estará a parte dispensada do recolhimento dos honorários.

§2 o Havendo pedido de concessão de gratuidade, o distribuidor remeterá os autos ao juiz competente para decisão.

Art. 25. Na hipótese de mediação incidental, ainda que haja pedido de liminar, a antecipação das despesas do processo, a que alude o art. 19 do Código de Processo Civil, somente será devida após a retomada do curso do processo, se a mediação não tiver produzido resultados.

Parágrafo único. O valor pago a título de honorários do mediador será abatido das despesas do processo.

Art. 26. O art. 331 e parágrafos da Lei n o 5.869, de 1.973, Código de Processo Civil, passam a vigorar com a seguinte redação:

Art. 331. Se não se verificar qualquer das hipóteses previstas nas seções precedentes, o juiz designará audiência preliminar, a realizar-se no prazo máximo de trinta dias, para a qual serão as partes intimadas a comparecer, podendo fazerse representar por procurador ou preposto, com poderes para transigir.

§1 o Na audiência preliminar, o juiz ouvirá as partes sobre os motivos e fundamentos da demanda e tentará a conciliação, mesmo tendo sido já realizada a mediação prévia ou incidental.

§2 o A lei local poderá instituir juiz conciliador ou recrutar conciliadores para auxiliarem o juiz da causa na tentativa de solução amigável dos conflitos.

§3 o Segundo as peculiaridades do caso, outras formas adequadas de solução do conflito poderão ser sugeridas pelo juiz, inclusive a arbitragem, na forma da lei, a mediação e a avaliação neutra de terceiro.

§4 o A avaliação neutra de terceiro, a ser obtida no prazo a ser fixado pelo juiz, é sigilosa, inclusive para este, e não vinculante para as partes, sendo sua finalidade exclusiva a de orientá-las na tentativa de composição amigável do conflito.

§5 o Obtido o acordo, será reduzido a termo e homologado pelo juiz.

§6 o Se, por qualquer motivo, a conciliação não produzir resultados e não for adotado outro meio de solução do conflito, o juiz, na mesma audiência, fixará os pontos controvertidos, decidirá as questões processuais pendentes e determinará as provas a serem produzidas, designando audiência de instrução e julgamento, se necessário” (NR)

Art. 27. Fica acrescentado à Lei n o 5.869, de 1.973, Código de Processo Civil, o art. 331- A, com a seguinte redação:

“Art. 331-A. Em qualquer tempo e grau de jurisdição, poderá o juiz ou tribunal adotar, no que couber, as providências previstas no artigo anterior”.

Art. 28. O §1 o do art. 17 e o parágrafo único do art. 18 desta lei entrarão em vigor no prazo de dois meses da data de sua publicação e os demais dispositivos 4 (quatro) meses depois.

Art. 29. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, de de 2004, 183 o da Independência e 116 o da República.

ANEXO 3 – SUBSTITUTIVO DA LEI BRASILEIRA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

EMENDA Nº – CCJ (SUBSTITUTIVO)

Institucionaliza e disciplina a mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos na esfera civil, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

CAPÍTULO I

Modalidades de Mediação

Art. 1º Esta lei institucionaliza e disciplina a mediação paraprocessual voltada ao processo civil.

Art. 2º Para fins desta lei, mediação é a atividade técnica exercida por terceiro imparcial que, escolhido ou aceito pelas partes interessadas, e mediante remuneração, as escuta, orienta e estimula, sem apresentar soluções, com o propósito de lhes permitir a prevenção ou solução de conflitos de modo consensual.

Art. 3º A mediação paraprocessual será prévia ou incidental, em relação ao momento de sua instauração, e judicial ou extrajudicial, conforme a qualidade dos mediadores, mas sempre facultativa.

Art. 4º É lícita a mediação em toda matéria que admita conciliação, reconciliação, transação ou acordo de outra ordem.

Art. 5º A mediação poderá versar sobre todo o conflito ou parte dele.

Art. 6º A mediação será sigilosa, salvo estipulação em contrário das partes, observando-se, em qualquer hipótese, o disposto no art. 13.

Art. 7º O termo de transação, subscrito pelo mediador, judicial ou extrajudicial, pelos transatores e advogados, constitui título executivo extrajudicial.

Parágrafo único. Se a transação for obtida em mediação incidental, seu termo será submetido ao juiz da causa que, após verificar o atendimento às formalidades legais, o homologará por sentença.

CAPÍTULO II

Dos Mediadores

Art. 8º Pode ser mediador qualquer pessoa capaz, que tenha conduta ilibada e formação técnica ou experiência prática adequada à natureza do conflito, nos termos desta lei.

Art. 9º Os mediadores serão judiciais ou extrajudiciais.

Art. 10. São mediadores judiciais os advogados com pelo menos três anos de efetivo exercício de atividades jurídicas, capacitados, selecionados e inscritos no Registro de Mediadores, na forma desta lei.

Art. 11. São mediadores extrajudiciais os mediadores independentes, selecionados e inscritos no Registro de Mediadores, na forma desta lei.

Art. 12. Na mediação paraprocessual, os mediadores judiciais ou extrajudiciais e os co-mediadores

são considerados auxiliares da Justiça, e, quando no exercício de suas funções, e em razão delas, são equiparados aos funcionários públicos, para os efeitos da lei penal.

Art. 13. No desempenho de suas funções, o mediador deverá proceder com imparcialidade, independência, aptidão, diligência e confidencialidade, salvo, no último caso, por expressa convenção das partes.

Art. 14. Caberá, em conjunto, à Ordem dos Advogados do Brasil, aos Tribunais de Justiça dos Estados e às pessoas jurídicas especializadas em mediação, nos termos de seu estatuto social, desde que, no último caso, devidamente autorizadas pelo Tribunal de Justiça do Estado em que estejam localizadas, a formação e seleção de mediadores, para o que serão implantados cursos apropriados, fixando-se os critérios de aprovação, com a publicação do regulamento respectivo.

Art. 15. É lícita a co-mediação quando, pela natureza ou pela complexidade do conflito, for recomendável a atuação conjunta do mediador com outro profissional especializado na área do conhecimento subjacente ao litígio.

§ 1º A co-mediação será obrigatória nas controvérsias submetidas à mediação que versem sobre o

estado da pessoa, devendo dela necessariamente participar psiquiatra, psicólogo ou assistente social.

§ 2º A co-mediação, quando não for obrigatória, poderá ser requerida por qualquer dos interessados ou pelo mediador.

CAPÍTULO III

Do Registro de Mediadores e da Fiscalização e Controle da Atividade de Mediação

Art. 16. Os Tribunais de Justiça dos Estados, nos limites de sua jurisdição, manterão Registro de Mediadores, contendo relação atualizada de todos mediadores habilitados a atuar prévia ou incidentalmente no âmbito do Estado.

§ 1º Os Tribunais de Justiça expedirão normas regulamentando o processo de inscrição no Registro de Mediadores.

§ 2º A inscrição no Registro de Mediadores será requerida ao Tribunal de Justiça local, na forma das normas expedidas para este fim, pelos que tiverem cumprido satisfatoriamente os requisitos do art. 14 desta lei.

§ 3º Do Registro de Mediadores constarão todos os dados relevantes referentes a atuação do mediador, segundo os critérios fixados pelo Tribunal de Justiça local.

§ 4º Os dados colhidos na forma do parágrafo anterior serão classificados sistematicamente pelo

Tribunal de Justiça, que os publicará anualmente para fins estatísticos.

Art. 17. Na mediação extrajudicial, a fiscalização das atividades dos mediadores e co-mediadores competirá sempre ao Tribunal de Justiça do Estado, na forma das normas específicas expedidas para este fim.

Art. 18. Na mediação judicial, a fiscalização e controle da atuação do mediador será feita pela Ordem dos Advogados do Brasil, por intermédio de suas seccionais; a atuação do co-mediador será fiscalizada e controlada pelo Tribunal de Justiça.

Art. 19. Se a mediação for incidental, a fiscalização também caberá ao juiz da causa, que, verificando a atuação inadequada do mediador ou do co-mediador, poderá afastá-lo de suas atividades relacionadas ao processo, e, em caso de urgência, tomar depoimentos e colher provas, dando notícia, conforme o caso, à Ordem dos Advogados do Brasil ou ao Tribunal de Justiça, para as medidas cabíveis.

Art. 20. Aplicam-se aos mediadores e co-mediadores os impedimentos previstos no art. 134 do Código de Processo Civil.

§ 1º No caso de impedimento, o mediador devolverá os autos ao distribuidor, que designará novo

mediador; se a causa de impedimento for apurada quando já iniciado o procedimento de mediação, o mediador interromperá sua atividade, lavrando termo com o relatório do ocorrido e solicitará designação de novo mediador.

§ 2º Se o impedimento ocorrer com o co-mediador, este assim o declarará por escrito, cabendo a imediata designação de novo co-mediador.

Art. 21. No caso de impossibilidade temporária do exercício da função, o mediador informará o fato ao Tribunal de Justiça, para que, durante o período em que subsistir a impossibilidade, não lhe sejam feitas novas distribuições.

Art. 22. O mediador fica absolutamente impedido de prestar serviços profissionais a qualquer das partes, em matéria correlata à mediação; o impedimento terá prazo de dois anos, contados do término da mediação, quando se tratar de outras matérias.

Art. 23. Considera-se conduta inadequada do mediador ou do co-mediador a sugestão ou recomendação acerca do mérito ou quanto aos termos da resolução do conflito, bem como qualquer forma explícita ou implícita de coerção para a obtenção de transação.

Art. 24. Será excluído do Registro de Mediadores aquele que:

I – assim o solicitar ao Tribunal de Justiça, independentemente de justificação;

II – agir com dolo ou culpa na condução da mediação sob sua responsabilidade;

III – violar os princípios de confidencialidade e neutralidade;

IV – funcionar em procedimento de mediação mesmo sendo impedido;

V – sofrer, em procedimento administrativo realizado pela Ordem dos Advogados do Brasil, pena de exclusão do Registro de Mediadores;

VI – for condenado, em sentença criminal transitada em julgado, por fato relacionado à atuação inadequada como mediador.

§ 1º Os Tribunais de Justiça dos Estados, em cooperação, consolidarão mensalmente relação nacional dos excluídos do Registro de Mediadores.

§ 2º Salvo no caso do inciso I, aquele que for excluído do Registro de Mediadores não poderá, em hipótese alguma, solicitar nova inscrição em qualquer parte do território nacional ou atuar como co-mediador.

Art. 25. O processo administrativo para averiguação de conduta inadequada do mediador poderá ser iniciado de ofício ou mediante representação e obedecerá ao procedimento estabelecido pelo Tribunal de Justiça local.

Art. 26. O processo administrativo conduzido pela Ordem dos Advogados do Brasil obedecerá ao procedimento previsto no Título III da Lei nº 8.906, de 1994, podendo ser aplicada desde a pena de advertência até a exclusão do Registro de Mediadores.

Parágrafo único. O processo administrativo a que se refere o caput será concluído em, no máximo,

noventa dias, e suas conclusões enviadas ao Tribunal de Justiça para anotação no Registro do Mediador ou seu cancelamento, conforme o caso.

Art. 27. O co-mediador afastado de suas atividades nos termos do art. 19, desde que sua conduta

inadequada seja comprovada em regular procedimento administrativo, fica impedido de atuar em novas mediações pelo prazo de dois anos.

CAPÍTULO IV

Da Mediação Prévia

Art. 28. A mediação prévia pode ser judicial ou extrajudicial.

Parágrafo único. O requerimento de mediação prévia interrompe a prescrição.

Art. 29. O interessado poderá optar pela mediação prévia judicial. Neste caso, o requerimento adotará formulário padronizado, subscrito por ele e seu advogado, ou só por este, se tiver poderes especiais.

§ 1º A procuração instruirá o requerimento.

§ 2º Distribuído ao mediador, o requerimento será encaminhado imediatamente.

§ 3º Recebido o requerimento, o mediador designará dia, hora e local onde realizará a sessão de

mediação, dando ciência aos interessados por qualquer meio eficaz.

§ 4º A ciência ao requerido conterá a advertência de que deverá comparecer à sessão acompanhado de advogado. Não tendo o requerido advogado constituído, o mediador solicitará à Defensoria Pública ou, na falta desta, à Ordem dos Advogados do Brasil a designação de dativo. Na impossibilidade de pronto atendimento à solicitação, o mediador imediatamente remarcará a sessão, deixando os interessados já cientificados da nova data e da indispensabilidade dos advogados.

§ 5º Os interessados, de comum acordo, poderão escolher outro mediador, judicial ou extrajudicial.

Art. 30. Obtida ou frustrada a transação, o mediador lavrará o termo de mediação, descrevendo detalhadamente todas as cláusulas do acordo ou consignando a sua impossibilidade.

Parágrafo único. O mediador devolverá o requerimento ao distribuidor, acompanhado do termo de

mediação, para as devidas anotações.

Art. 31. A mediação prévia extrajudicial, a critério dos interessados, ficará a cargo de mediador independente ou de instituição especializada em mediação.

Art. 32. Em razão da natureza e complexidade do conflito, o mediador judicial ou extrajudicial, a seu critério ou a pedido de qualquer das partes, prestará seus serviços em regime de co-mediação com profissional especializado em outra área que guarde afinidade com a natureza do conflito.

CAPÍTULO V

Da Mediação Incidental

Art. 33. A mediação incidental será requerida por ambas as partes, a qualquer tempo ou grau de jurisdição, mas não suspende o processo em hipótese alguma.

Parágrafo único. Durante o curso do processo, o juiz obrigatoriamente esclarecerá as partes sobre os benefícios da mediação.

Art. 34. A designação inicial será de um mediador judicial, a quem será remetida cópia dos autos do processo judicial.

Parágrafo único. As partes, de comum acordo, poderão escolher outro mediador, judicial ou extrajudicial.

Art. 35. Cabe ao mediador intimar as partes por qualquer meio eficaz de comunicação, designando dia, hora e local para seu comparecimento.

§ 1º A intimação deverá conter a advertência de que as partes deverão se fazer acompanhar de advogados.

§ 2º Se o requerido não tiver sido citado no processo judicial, a intimação para a sessão de mediação constitui-lo-á em mora, fará litigiosa a coisa e interromperá a prescrição.

§ 3º Se qualquer das partes não tiver advogado constituído nos autos do processo judicial, o mediador procederá de acordo com o disposto na parte final do § 4º do art. 28.

Art. 36. Em razão da natureza e complexidade do conflito, o mediador, a seu critério ou a pedido de qualquer das partes, prestará seus serviços em regime de co-mediação com profissional especializado em outra área que guarde afinidade com a natureza do conflito.

Parágrafo único. A co-mediação será obrigatória nas controvérsias submetidas à mediação que versem sobre o estado da pessoa, devendo dela necessariamente participar psiquiatra, psicólogo ou assistente social.

Art. 37. Obtida ou frustrada a transação, o mediador lavrará o termo de mediação descrevendo detalhadamente todas as cláusulas do acordo ou consignando sua impossibilidade.

Art. 38. Havendo transação, o juiz da causa, após verificar o preenchimento das formalidades legais, homologará o acordo por sentença.

Parágrafo único. Se a transação for obtida quando o processo judicial estiver em grau de recurso, a homologação do acordo caberá ao relator.

CAPÍTULO VI

Disposições Finais

Art. 39. A mediação será sempre realizada em local de fácil acesso, com estrutura suficiente para atendimento condigno dos interessados, disponibilizado por entidade pública ou particular para o desenvolvimento das atividades de que trata esta lei.

Art. 40. Os serviços do mediador serão sempre remunerados, nos termos e segundo os critérios fixados pela norma local.

§ 1º Nas hipóteses em que for concedido o benefício da assistência judiciária, estará a parte dispensada do recolhimento dos honorários, correndo as despesas às expensas de dotação orçamentária do respectivo Tribunal de Justiça.

Art. 41. Os Tribunais de Justiça dos Estados, no prazo de 180 dias, expedirão as normas indispensáveis à efetivação do disposto nesta lei.

Art. 42. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão.

Pedro Simon, Presidente.

**ANEXO 4 – CARTA DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DA
UFSC**