



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA

MICHELA PATRICIA MICHELI

MEDIAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL NOS CONFLITOS DE FAMÍLIA

FORTALEZA
2021

MICHELA PATRICIA MICHELI

MEDIAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL NOS CONFLITOS DE FAMÍLIA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Sociologia. Área de concentração: Cultura, Política e Conflitos Sociais.

Orientadora: Prof.^a. Dr.^a. Irllys Alencar Firmo Barreira.

FORTALEZA

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

M57m Micheli, Michela Patricia.

Mediação e intervenção social nos conflitos de família / Michela Patricia Micheli. – 2021.
99 f. : il. color.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Fortaleza, 2021.

Orientação: Profa. Dra. Irllys Alencar Firmo Barreira.

1. Mediação. 2. Intervenção. 3. Conflito. 4. Família. I. Título.

CDD 301

MICHELA PATRICIA MICHELI

MEDIAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL NOS CONFLITOS DE FAMÍLIA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Sociologia. Área de concentração: Cultura, Política e Conflitos Sociais.

Aprovada em: 30/03/2021.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Irllys Alencar Firmo Barreira (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Dr^a. Danyelle Nilin Gonçalves
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Dr^a. Rosemary de Oliveira Almeida
Universidade Estadual do Ceará (UECE)

Ao Todo e aos que trabalham para Luz.

AGRADECIMENTOS

A Deus(a), consciência e arquiteto do universo, plena energia de frequência amorosa. O que não pode ser explicado senão através do sentir e do experienciar.

Aos meus amados pais, Maria da Conceição Gomes Micheli e Odival Micheli, meus portais para esse mundo e que sempre me incentivaram ao engrandecimento através dos estudos. Assim como toda minha ancestralidade, em especial meus avós maternos, Conceição e Raimundo, e paternos, Albertina e Oswaldo (*In memoriam*).

Aos meus queridos irmãos, que são amigos e companheiros maravilhosos, Odival e Oswaldo.

À Professora Irllys Alencar Firmo Barreira, pela sua coragem e força em aceitar ser minha orientadora, por ser brilhante, paciente e generosa em todo o processo. A sua condução luminosa me deu a possibilidade de continuar a escrever e desenvolver esse trabalho.

À minha amiga, sócia e mediadora, Taylana Rocha, pela companhia leal, sempre presente nos aprendizados e nas experiências da minha caminhada evolutiva.

Aos meus parentes, nas pessoas de Cássia, Guilherme, Socorro e João Pedro.

Aos meus amigos e amigas, na pessoa de minha querida amiga Jackeline.

Aos professores e professoras do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da UFC, pela excelência demonstrada em suas aulas, e por serem instrumentos para o conhecimento.

A todos os servidores do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da UFC, pela dedicação e acolhimento, nas pessoas de Lorena Sobral e Socorro Martins.

Aos colegas de mestrado da turma de 2018, nas pessoas de duas amigas, Mônica e Paula, presentes que o Mestrado me deu.

À Tatiane Castro, primeira coordenadora dos núcleos de mediação da COMED, sendo instrumento de um novo caminho.

Aos que compõem os Núcleos de Mediação da Prefeitura Municipal de Fortaleza, na pessoa do atual coordenador da COMED, Ítalo Soares Borges.

Aos mediadores que passaram pelo Núcleo da Secretaria Regional IV, onde vivemos momentos desafiadores.

Ao núcleo de mediação do Ministério Público do bairro bom jardim, na pessoa da supervisora Maria Norma de Souza Nunes, por toda a acolhida e amizade.

À mediadora e mentora, referência em mediação, Geanne Catunda, por todo ensinamento e inspiração.

À professora e mediadora Emmanuela Carvalho Cipriano Chaves, por toda motivação e conhecimento com que fala e ensina sobre mediação.

À Deinair e Germana, pelo suporte técnico e profissional indispensável nesse trabalho.

Aos mediadores e mediadoras espalhados por esse planeta.

“Eu tenho sido sempre um buscador e ainda sou, mas parei de perguntar aos livros e às estrelas. Eu comecei a ouvir o ensinamento da minha própria alma.” (Rumi)

RESUMO

O trabalho objetiva mostrar em qual contexto e de que forma a mediação familiar atua através de técnica de intervenção nos conflitos de família. A pesquisa foi realizada no Núcleo de Mediação da Secretaria Regional IV, que integra os Núcleos de Mediação da Prefeitura de Fortaleza. O objeto deste trabalho é a mediação familiar e de que forma acontece a intervenção dos mediadores durante todo o processo. Foram analisados os caminhos percorridos pelos conflitos de família e as vivências experienciadas ao longo dos atendimentos e das sessões de mediação pelos envolvidos no conflito, através da observação participante. O conceito de mediação e o seu trajeto histórico na cidade de Fortaleza foram considerados uma ferramenta metodológica relevante para a pesquisa, em razão da necessidade de intervenção imediata e da construção de alternativas na cidade de Fortaleza ao acesso à justiça. A pesquisa bibliográfica incluiu os elementos históricos da mediação, acesso à justiça, conflitos e suas abordagens institucionais. A pesquisa também focou na formação do Mediador e nas palavras nativas usadas na mediação, incluindo depoimentos de mediadores e falas dos atores sociais envolvidos no conflito, durante os atendimentos. Finalmente, foi analisada a importância da Comunicação Não-Violenta para a Mediação.

Palavras-chave: Mediação. Conflito. Família. Intervenção.

ABSTRACT

The work aims to show in which context and in what way family mediation works through intervention techniques in family conflicts. The research was carried out at the Mediation Center of the Regional Secretariat IV, which is part of the Mediation Centers of the City Hall of Fortaleza. The object of this work is family mediation and how mediators intervene throughout the process. The paths taken by family conflicts and the experiences experienced during the consultations and mediation sessions by those involved in the conflict were analyzed, through participant observation. The concept of mediation and its historical trajectory in the city of Fortaleza were considered a relevant methodological tool for research, due to the need for immediate intervention and the construction of alternatives in the city of Fortaleza to access justice. The bibliographical research included the historical elements mediation, access to justice, conflicts and their institutional approaches. The research also focused on the training of the Mediator and on the native words used in the mediation, including statements from mediators and speeches from the social actors involved in the conflict, during the consultations. Finally, the importance of Nonviolent Communication for Mediation was analyzed.

Keywords: Mediation. Conflict. Family. Intervention.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – SESEC: objetivos e ações	27
Figura 2 – Organograma da Secretaria Municipal da Segurança Cidadã (SESEC)	28
Figura 3 – Inauguração do núcleo de Mediação da Regional IV	30
Figura 4 – Sessão de mediação: mediadora ao centro e as partes envolvidas	30

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	APORTES TEÓRICOS DOS CONFLITOS E ELEMENTOS HISTÓRICOS DA MEDIAÇÃO	19
2.1	Registros históricos da mediação	21
2.2	Obstáculos ao acesso à justiça formal e as novas formas de gestão do conflito	24
3	3 A MEDIAÇÃO COMO ELEMENTO DE INTERVENÇÃO SOCIAL NOS CONFLITOS DE FAMÍLIA	27
3.1	Os Núcleos de Mediação da Prefeitura de Fortaleza	27
3.2	Caminhos do conflito	31
4	MEDIADORES E MEDIAÇÕES	36
4.1	A mediação e suas formas de intervenção	38
4.2	A necessidade de formação multidisciplinar do mediador nos procedimentos de mediação familiar	43
4.3	Empatia: virtude e crítica	48
4.4	A “comunicação não violenta” como técnica de mediação	50
4.5	“Negação das responsabilidades”	52
5	A MEDIAÇÃO FAMILIAR	55
5.1	Casos de Mediação Familiar	60
5.2	Preparação dos mediadores e do ambiente	61
5.2.1	<i>40 anos casados e sem diálogo</i>	62
5.2.2	<i>“eu canto pra ela dormir toda noite”</i>	65
5.2.3	<i>Pai e filho: reconhecimento</i>	68
6	CONSIDERAÇÃO FINAIS	72
	REFERÊNCIAS	76
	ANEXO A – DOCUMENTOS DA MEDIAÇÃO	80
	ANEXO B – LEI Nº 13.140, DE 26 DE JUNHO DE 2015	85
	ANEXO C – RESOLUÇÃO Nº 125, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010	93
	ANEXO D – CÓDIGO DE ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES JUDICIAIS	97

1 INTRODUÇÃO

Ao longo da história, enfrentamos e convivemos com as mais diversificadas formas de conflitos de ordem mundial e local. Conflitos próximos e distantes, de natureza social e pessoal, que influenciam modos de viver e de conduzir os relacionamentos. O Estado e suas instituições intervêm de forma mais ou menos direta sobre os conflitos, tendo em vista conter formas variadas de violência.

Os métodos e as formas de intervenção que buscam solucionar conflitos são designados por mediação, conciliação, negociação, justiça restaurativa. Ganham corpo e espaço diante do aumento das demandas oriundas das relações sociais mais permanentes, como as relações familiares.

O instituto jurídico da mediação é definido no parágrafo único do art. 1º da lei 13.140/2015, “como atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para controvérsia” (BRASIL, 2015). A mediação de conflitos pode ser judicial, realizada sob a tutela do poder judiciário, e extrajudicial, desenvolvida a nível administrativo, comunitário ou por escritórios ou câmeras de mediação, ambas regidas pela lei supracitada.

No entanto, o que se compreende por mediação como técnica de resolução de conflitos, dada pelo diálogo entre partes, na busca do entendimento e da restauração de laços afetivos, já era praticado bem antes da lei entrar em vigor, em 2015, a exemplo das mediações comunitárias espalhadas pelo Brasil. Em Fortaleza, especificamente, as práticas de conciliação remetem ao ano de 1999, com a criação da primeira Casa de Mediação Comunitária do Estado do Ceará e do Brasil, no bairro do Pirambu. As ações de intervenção foram feitas em parceria com o movimento comunitário do bairro e a Ouvidoria Geral e do Meio Ambiente do Estado do Ceará (SOMA), à época representada pela Dra. Maria do Perpétuo Socorro França Pinto¹,

¹ Cf. consta na Ata da III Reunião do Grupo de Estudos em mediação e tratamentos adequados de solução de conflitos (GEM-TASC): “Os idealizadores então falaram que no ano de 1998, em um dia de domingo, na antiga Ouvidoria Geral do Estado, foi realizada uma reunião para discutir a possibilidade da implantação da mediação comunitária no Ceará. Foi relatado que estiveram presentes nesse dia: Dra. Socorro França, Dr. Willis Guerra, Dra. Vanja Fontenele Pontes, Dra. Maria Neves Feitosa Campos, Dr. Octávio Costa Neto, Prof. Luis Alberto Warat, Wolfgang Grunsky (Universidade Bielefeld Alemanha), Francesco Paolo (Univ. De Pisa), César Fiúza (PUC-MG), Marcelo Guerra, Nívea de Matos Rolim, Filomeno de Moraes e Djalma Pinto. A presença desses grandes nomes ligados ao Direito, foi possível devido a um congresso de Direito Processual Civil, que estava ocorrendo em Fortaleza nesse mesmo período e cujo um dos temas discutidos era Mediação e Arbitragem. Daí então a ideia da Mediação, inicialmente levantada pelo Prof. Willis Guerra, foi acolhida e implementada pela Ouvidora Geral do Estado à época, Dra. Maria do Perpétuo Socorro França Pinto. Dra. Neves disse, ainda, que o projeto Casas de Mediação foi pensado de uma forma científica e que inicialmente a ideia do Prof. Willis Guerra, associada a teoria e a credibilidade dos renomados professores presentes ao Congresso, levaram a implantação da mediação no Estado” (GRINOVER *et al.*, 2014).

constituindo um marco histórico, não somente no Ceará, mas no Brasil.

As casas de mediação comunitária oferecem às comunidades periféricas um canal para o exercício da cidadania. Não é somente um projeto de assistência, mas, além disso, visa a aproximar as comunidades para a realização desse projeto, já que encontrou nos moradores locais e líderes comunitários a equipe ideal de trabalho. Pretende-se com ele diminuir a exclusão social vivida por esses indivíduos, pois não é possível existir democracia ou direito de escolha quando parte da população vive à margem de qualquer decisão (SALES, 2010, p. 114-115).

O bairro do Pirambu foi escolhido à época por conta da sua história de lutas sociais (BARREIRA, 1992) e vulnerabilidade diante das desigualdades sociais e violência (GRAÇA, 2018). Assim, a Casa de Mediação do Pirambu nasceu dentro da Federação do Movimento Comunitário do bairro, a FEMOCOPI, presidida por Maria Dalva dos Santos, a Dalvinha do Pirambu, tal como é conhecida, em 24 de setembro de 1999 (RAMOS, 2018). A FEMOCOPI assina o convênio com o Governo do Estado para implantação da primeira Casa de Mediação do Ceará, que serviu como protótipo para outras Casas de Mediação que surgiriam a posteriori. O projeto iniciou com seis Casas de Mediação, sendo três na capital e três no interior.

No dia 02 de Agosto de 1999 foi assinado o 1º convenio de número 02/99 de parceria para a implantação da casa de Mediação do Pirambu entre a Ouvidoria Geral do Estado do Ceará e a Federação do Movimento Comunitário do Pirambu – FEMOCOPI, que depois de toda a estrutura para o funcionamento das atividades da Casa de Mediação, e no dia 24 de Setembro de 1999 foi inaugurada a 1º Casa de Mediação no Brasil situada na Av. Presidente Castelo Branco, 2709 no Bairro do Pirambu (GRAÇA *apud* FEMOCOPI, 2016).

As Casas de Mediação Comunitária passaram, no ano de 2007, para a responsabilidade do Ministério Público do Estado do Ceará que, através da Resolução 01/2007, havia instruído um programa de mediação comunitária, que já contava com quatro Núcleos de atuação, independentes das Casas de Mediação do Governo do Ceará. Foi a partir da junção desses dois projetos paralelos e independentes, que as Casas de Mediação passaram a ser chamadas de Núcleos. Atualmente, o projeto é denominado Programa de Núcleos de Mediação Comunitária, comandado pelo Ministério Público do Estado do Ceará².

²Art. 1º. Fica criado no âmbito do Ministério Público do Estado do Ceará o PROGRAMA DE INCENTIVO À IMPLEMENTAÇÃO DE NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO, vinculado, na capital, à Secretaria Executiva das Promotorias de Justiça do Juizados Especiais Cíveis e Criminais; no interior, às Promotorias de Justiça dos Juizado Especial Cível e Criminal; e, onde não houver tal órgão de execução, à Promotoria de Justiça com essa atribuição. Art. 2º. Constituem objetivos do Programa: I – estimular a formação de NÚCLEOS DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA nos municípios do Estado do Ceará, estabelecendo parcerias entre o Ministério Público do Estado do Ceará e entidades públicas e privadas, de modo a proporcionar à comunidade o exercício efetivo da cidadania participativa; II – estabelecer parcerias com entidades relacionadas à mediação e arbitragem (CEARÁ, 2007).

No ano de 2013, é criada pela Lei Municipal nº 0137 de 08 de janeiro de 2013 a Secretaria de Segurança Cidadã do Município de Fortaleza (SESEC), subordinada a ela estava a Coordenadoria de Mediação de Conflitos (COMED), com a missão de implantar uma política de mediação de conflitos no ambiente escolar e na comunidade, em âmbito municipal. O projeto previa a formação de Guardas Municipais em Mediação de Conflitos, que atuariam em núcleos da Prefeitura de Fortaleza, instalados nas seis Secretarias Regionais da cidade.

No ano seguinte, o primeiro núcleo³ de mediação do município é instalado na Secretaria Executiva da Regional VI, no bairro de Messejana, visando acolher demandas da comunidade. Atualmente existem núcleos em pleno funcionamento em cinco secretarias regionais do município de Fortaleza, são eles: I, II, III, IV, V e VI. As demandas acolhidas pelos núcleos são encaminhadas das Delegacias, dos Juizados Especiais, de outros órgãos da Prefeitura, como a Fiscalização e o CRAS, e envolvem conflitos de família, vizinhos, referentes a dívidas, ameaça e difamação, entre outros.

Minha trajetória como mediadora começou em 2015, no entanto, tive essa oportunidade em decorrência da minha nomeação e posse, em 10 de março de 2008, para o cargo de Guarda Municipal de Fortaleza. Trabalhei por sete anos como Guarda Patrimonial, no período noturno, em uma escala de 12 x 36h. Apesar de fazer meu trabalho com zelo e dedicação, não tinha a sensação de que estava fazendo algo de produtivo, no sentido de colaborar de forma mais direta como agente social de transformação. As atividades eram internas à instituição, pois eu zelava e protegia um prédio público, sede da instituição, e elaborava algumas atividades burocráticas e rotineiras.

Em um dos meus plantões noturnos, em dezembro de 2014, li um informe fixado no quadro de avisos da sala do posto de trabalho convocando para entrevistas guardas que desejassem atuar como mediadores. De forma instantânea, senti que era a oportunidade de mudar, de fazer algo que era diferente e desafiador. Na mesma noite, avisei à uma amiga, guarda que trabalhava comigo, que compartilhava, nas longas noites de trabalho, inquietações existenciais semelhantes. No dia seguinte, agendamos nossa entrevista com a coordenadora do projeto de mediação.

Na entrevista, a coordenadora, Tatiane Castro, advogada e entusiasta do assunto mediação, com experiência em implantações de projetos de natureza conciliatória na Justiça

³ Este trabalho tem como objeto os núcleos de mediação da prefeitura de Fortaleza. O Ministério Público do Ceará, também denomina de “núcleo”, o local dos procedimentos de mediação. Observa-se que são instituições diferentes, com seus próprios programas. Outro ponto importante para destacar é em relação aos mediadores. Enquanto no programa de mediação da prefeitura os mediadores são servidores públicos de carreira, na mediação comunitária do Ministério Público, os mediadores são voluntários.

Estadual do Ceará, me explicou sobre o que era o trabalho, e de que forma se daria a instalação dos núcleos. O mais importante na análise dela, era saber se eu, como candidata à vaga, estava disposta a enfrentar esse desafio, junto à equipe que seria formada, de implementar uma cultura de mediação dentro da Segurança Pública Municipal. Outras questões também foram abordadas pela entrevistadora: se eu tinha um perfil de acolhimento, área de formação, cursos em mediação e experiências práticas.

Como graduada em Direito, tive experiências em atendimento jurídico no escritório de práticas jurídica da Unifor, conveniado com a Defensoria Pública Estadual. Participei de alguns cursos na área de formas alternativas de resolução de conflitos, realizados pela Secretaria Nacional de Segurança Pública-SENASP, ofertados a agentes de segurança municipais, estaduais e federais.

Desta forma, apresentada minha experiência e demonstrada a vontade de experimentar algo novo, e ao mesmo tempo uma tarefa que me motivava a realizá-la, fui aprovada na entrevista. Minha colega de plantão e amiga, que eu havia informado sobre o projeto, foi entrevistada antes de mim, também foi aprovada. Então, em 4 de março de 2015, eu e Taylana Rocha, cumprimos nosso último plantão noturno.

A inauguração do núcleo de mediação da Secretaria Regional IV, no bairro da Serrinha, foi em 17 de março de 2015, para onde fomos enviadas para atuar como mediadoras. No período entre a entrevista, dezembro de 2014, e o início dos trabalhos do novo núcleo inaugurado na Regional IV, fizemos mais cursos sobre mediação, de forma presencial, especialmente para os mediadores da prefeitura que tinham sido escolhidos para os núcleos, assim como cursos virtuais, além de estágio no núcleo de mediação da Regional VI, em Messejana, primeiro núcleo inaugurado pela prefeitura.

No primeiro dia de atendimento no núcleo apareceu uma demanda encaminhada do juizado especial da região. Foi aí que comecei a perceber a peculiaridade da mediação. Era um caso de dívida no cartão de crédito. A pessoa que veio abrir o procedimento de mediação emprestou seu cartão para uma amiga fazer uma compra, no entanto, a mesma não pagou as parcelas da compra realizada. O fato foi levado pela titular do cartão para o juizado especial da região, onde são tratadas causas de pequeno valor, conhecido por parte da população como juizado de “pequenas causas”. Mas como provar materialmente que a compra foi feita por outra pessoa, diferente da titular do cartão? A falta de requisitos formais para abrir a demanda, fez com que a questão fosse encaminhada à mediação.

Observei que existiam conflitos que não tinham aparato judicial para serem recebidos devido à falta de requisitos formais para abertura de um processo judicial.

Com o decorrer do trabalho no núcleo, as questões de família se tornaram um foco de atenção para mim, devido à problemática da não apreciação de demandas pelo judiciário por ausência de atributos legais, acrescida da complexidade que as relações familiares carregam em seu sistema, trazendo um contexto psicológico e social mais intenso do que outras situações conflituosas onde não existe relação afetiva. Casos como o de Dolores exemplificam, de forma emblemática, essas duas questões que me instigaram a iniciar essa pesquisa.

Foi a partir dessa dupla problemática que iniciei minha pesquisa. Como desdobramento dessas questões fui observando com frequência no núcleo e me percebi questionando sobre minha formação como mediadora e a necessidade de um contínuo aperfeiçoamento multidisciplinar. Percebi meu papel na mediação e iniciei estudos na chamada área da comunicação não-violenta, para compreender a melhor forma de me comunicar com os envolvidos no conflito e as mensagens codificadas nas falas, escondendo necessidades não contempladas, atrás de sentimentos externalizados. Me deparei com meus próprios conflitos internos, julgamentos, bloqueios emocionais, e fui percebendo e compreendendo que o trabalho de mediadora iria primeiro causar mudanças internas, que influenciariam no meu ofício de mediar. Todos os dias, me sinto desafiada a melhorar como profissional diante da grande responsabilidade de minha tarefa.

A necessidade de aperfeiçoamento multidisciplinar despertou em mim grande interesse de cursar o mestrado da Universidade Federal do Ceará na área de Ciências Sociais. Essa também era a oportunidade de falar sobre casos que presenciei e de pesquisar mais sobre o tema. Como o local de pesquisa também era o local de trabalho, percebi nisso uma vantagem, mas, por outro lado, uma preocupação me tomou de forma recorrente: como desnaturalizar o *habitus*⁴ da função de mediadora, exercendo o distanciamento ideal de uma pesquisadora? Tendo consciência desse desafio, conseguiria incorporar ao trabalho a função de pesquisadora? Esse questionamento seria respondido na mediada que começasse a pesquisa e a escrita, mesmo com receio, fui em frente em meu objetivo acadêmico.

Exercendo a função de mediadora, comecei a perceber a necessidade de buscar um equilíbrio interno, psíquico e emocional. Esses dois pilares me sustentaram em momentos

⁴ "Os *habitus* são princípios geradores de práticas distintas e distintivas — o que o operário come, e sobretudo sua maneira de comer, o esporte que pratica e sua maneira de praticá-lo, suas opiniões políticas e sua maneira de expressá-las diferem sistematicamente do consumo ou das atividades correspondentes do empresário industrial; mas são também esquemas classificatórios, princípios de classificação, princípios de visão e de divisão e gostos diferentes. Eles estabelecem as diferenças entre o que é bom e mau, entre o bem e o mal, entre o que é distinto e o que é vulgar etc., mas elas não são as mesmas. Assim, por exemplo, o mesmo comportamento ou o mesmo bem pode parecer distinto para um, pretensioso ou ostentatório para outro e vulgar para um terceiro" (BOURDIEU, 1996, p. 22).

muitos desafiadores, vivenciados nas mediações que conduzi como mediadora. Nessa busca de conhecimento e autoconhecimento, me deparei com meus próprios conflitos, os visíveis e os subjacentes. Nessa trajetória, experienciei situações de extrema emoção. Percebia como a mediação é complexa, pois os envolvidos estão face a face, e em discussão sobre seus conflitos, diferentemente de um atendimento individual, onde só uma pessoa fala, sem questionamento, sem crítica, sem acusação. Em uma mediação de natureza familiar, surgem tantos aspectos no mesmo espaço e tempo, que são exigidos do mediador ferramentas diversas para articular e explorar, da forma mais abrangente possível, as causas, consequências e desdobramentos do conflito.

No decorrer do trabalho, fui questionando minhas ações como mediadora, e nesse aspecto fui percebendo que, através das habilidades que desenvolvi, e do local privilegiado onde me encontrava, tinha a oportunidade de entrar na esfera privada das relações de família. Então, comecei a pesquisar, anotar, observar e participar de praticamente todas as mediações familiares que chegavam ao nosso núcleo de mediação, visando compreender como se dava o processo de intervenção

A dissertação objetiva perceber como a mediação compreende, trabalha, e intervém nos conflitos familiares. Enfatiza os dramas familiares, com suas tramas relacionais, os conflitos particulares e individuais, implícitos e explícitos, afetos, hierarquia, questões de gênero, de ordem pública e privada, identidades, enfim, o universo subjacente às práticas de mediação de natureza familiar, tendo como objeto as relações de família e a atuação dos mediadores.

A pesquisa que serviu de base à dissertação demonstra quais os caminhos institucionais do conflito familiar, as experiências e emoções vivenciadas pelos atores, mediadores e os mediados durante o processo. Objetivo de forma específica, compreender a aplicação da mediação em casos práticos observados de modo sistemático na Secretaria Regional IV, onde atuei como de mediadora de conflitos desde 2015.

Foi realizado um trabalho descritivo, de revisão de literatura sobre mediação, acesso à justiça, conflitos e família. A técnica de pesquisa e a obtenção de dados se utilizaram da observação participante. A escolha da observação participante foi fundamental para o propósito do trabalho, corroborando com a intenção de incorporar à análise os valores morais e princípios éticos presentes na situação de mediação. A pesquisa realizada foi de cunho qualitativo, privilegiando as falas dos envolvidos no conflito e dos mediadores, no sentido de compreender o sentido das experiências vividas, através de depoimentos e descrição de casos observados. Foram também utilizados dados estatísticos para uma maior compreensão da pesquisa realizada

no núcleo de mediação da Secretaria Regional IV, no bairro Serrinha, na cidade de Fortaleza, Estado do Ceará.

A realização da pesquisa na condição de observadora participante⁵ decorre de experiência de seis anos como mediadora do núcleo de mediação cidadã da Prefeitura Municipal de Fortaleza, localizada na Secretaria Regional IV, no bairro Serrinha. As observações e percepções provêm da análise de casos de mediação de natureza familiar que buscam acesso à justiça formal. Os conflitos foram observados nas relações familiares de onde emergem relações de força e poder. Questões de ordem privada associadas a diversos fatores sociais foram tratadas no domínio público. Aí se incluíram os afetos, muitas vezes reprimidos, e as necessidades de criar espaços de comunicação.

Atualmente, pensa-se ser possível afirmar de forma sintética que a observação participante se caracteriza pela promoção de interatividade entre o pesquisador, os sujeitos observados e o contexto no qual eles vivem. A pesquisa dita qualitativa – e dentre todas as suas técnicas, em particular, a observação participante – obriga o pesquisador a lidar com o "outro", num verdadeiro exercício constante de respeito à alteridade. Pressupõe convívio e intercâmbio de experiências primordialmente através dos sentidos humanos: olhar, falar, sentir, vivenciar, experimentar (FERNANDES-MOREIRA, 2013, p.518).

O tempo escolhido para análise e as mediações enfocadas abrangem o biênio de 2017 e 2018. As falas dos envolvidos e dos mediadores durante as sessões de mediação foram anotadas e transcritas de forma literal. Foram registradas as falas livres dos mediadores sobre a importância e significado de seu ofício. Os nomes das partes são fictícios para proteger o sigilo do processo, no entanto, os nomes dos mediadores entrevistados são verídicos. Os casos escolhidos para o trabalho tiveram como requisitos para escolha: o grau de dificuldade apresentado em relação à falta de diálogo entre as partes, o nível exacerbado das emoções apresentadas e percebidas pela pesquisadora durante a pesquisa, aumentando a necessidade do conhecimento e domínio de técnicas e habilidades dos mediadores.

A pesquisa bibliográfica foi útil no sentido de criar interlocuções entre trabalhos e autores voltados para a temática, conforme perspectiva a seguir:

Em linhas gerais a pesquisa bibliográfica é um apanhado sobre os principais trabalhos científicos já realizados sobre o tema escolhido e que são revestidos de importância por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes. Ela abrange: publicações avulsas, livros, jornais, revistas, vídeos, internet etc. Esse levantamento é importante tanto nos estudos baseados em dados originais, colhidos numa pesquisa de campo,

⁵ A minha posição dentro da pesquisa, como observadora participante, não encontrou dificuldade de acesso, empecilho comum para muitos pesquisadores. O local de pesquisa escolhido também é o local que trabalho como mediadora de conflitos. Nos casos de mediação apresentados no capítulo 5, não participei como mediadora.

bem como aqueles inteiramente baseados em documentos (LUNA, 1999).

O trabalho de pesquisa está dividido em seções, com a seguinte estrutura:

Na segunda seção, “Aportes teóricos dos conflitos e elementos históricos da mediação”, são apresentados aportes teóricos dos conflitos, especificamente as contribuições de Simmel e Bourdieu, e registros históricos de como era praticada a mediação em algumas culturas e povos no decorrer do tempo, relatando problemas sociais de acesso à justiça.

A terceira seção, “A mediação como elemento de intervenção social nos conflitos de família”, trata dos caminhos do conflito, narrando como as disputas familiares se encaminham, o papel da burocracia e dos núcleos de mediação existentes nas regionais.

A quarta, “Mediadores e mediações”, trata dos mediadores e mediações, discorrendo sobre a formação do mediador e a necessidade de formação multidisciplinar. Aborda ainda a forma de linguagem em que se baseiam os mediadores, chamada de “comunicação não-violenta”.

A quinta, “A mediação familiar”, demonstra o caminho que o conflito de família percorre até chegar ao núcleo de mediação. Descreve a estrutura dos núcleos e analisa a categoria família, dentro de uma tipologia sociológica. É relatado como é feita a preparação dos mediadores e do ambiente para a mediação. São narrados quatro casos de mediação de família.

Finalmente as considerações finais retomam questões tratadas ao longo da dissertação, enfatizando reflexões importantes sobre os achados da pesquisa.

2 APORTES TEÓRICOS DOS CONFLITOS E ELEMENTOS HISTÓRICOS DA MEDIAÇÃO

Considerando que os conflitos constituem o elemento básico da mediação, este capítulo inicia incorporando as reflexões de Simmel sobre a teoria dos conflitos, reportando-se também às contribuições de Pierre Bourdieu.

Para Simmel (1983), conflito é uma forma de “sociação” importante para resolver paradoxalmente formas de “dissociação” como o ódio ou a raiva, que são elementos de interação presentes e atuantes na realidade social, sendo próprio do conflito resolver tensões entre contrastes. Diz o autor:

Se todas as interações entre os homens constituem uma forma de sociação, o conflito, - afinal uma das interações mais vivas, que, além disso, não pode ser exercida por um indivíduo sozinho, - deve certamente ser considerado como sociação. E, de fato, os fatores de dissociação - ódio, inveja, necessidade, desejo, - são as causas da condenação, que irrompe por causa deles. Conflito é, portanto, destinado a resolver dualismos divergentes, é uma maneira de conseguir algum tipo de unidade, mesmo que seja através da aniquilação de uma das partes em litígio. Isto é aproximadamente paralelo ao fato de que ele é o sintoma mais violento de uma doença que representa o esforço do organismo para se libertar de distúrbios e danos causados por eles (SIMMEL, 1983, p. 568).

O conflito pode aparecer como algo negativo e que deve ser excluído se olhado de forma dual, como polos opostos que lutam entre si visando um vencedor. Essa percepção supõe a existência de uma unidade harmônica e de concórdia. Para Simmel, o conflito não é sentido como algo a ser dizimado pois é constitutivo da vida social.

Em uma análise mais profunda, “elevada” (SIMMEL, 1983), podemos observar o conflito como parte pertencente a uma unidade pulsante, no plano individual e social, muitas vezes com efeitos distintos. Segundo suas palavras:

Esta é a instância sociológica de um contraste entre duas concepções muito mais gerais da vida. De acordo com a visão comum, a vida sempre mostra duas partes em oposição. Uma delas representa o aspecto positivo da vida, o seu conteúdo próprio, se não a sua substância, enquanto o sentido da outra é o não-ser, que deve ser subtraído dos elementos positivos antes que eles possam constituir vida. Este é o senso comum da relação entre a felicidade e o sofrimento, entre a virtude e o vício, entre a força e a inadequação, entre o sucesso e o fracasso, e entre todos os conteúdos possíveis e interrupções do curso da vida. A concepção mais elevada indicada em relação a estes pares contrastantes me parece, contudo, diferente: temos de conceber todas essas diferenciações polares como diferenciações de uma vida; é preciso sentir o pulso de uma vitalidade central, mesmo no que, se visto do ponto de vista de um determinado ideal, não deveria estar presente em tudo é apenas algo negativo; devemos permitir que o significado total de nossa existência cresça fora de *ambas* as partes (SIMMEL, 1983, p. 571).

Ainda sob a perspectiva de Simmel, o conflito é sentido e percebido de forma diferente em cada indivíduo. Podemos observá-lo de forma geral na sociedade e no modo como ele é vivenciado por cada um. Os efeitos sociais muitas vezes não são percebidos individualmente, embora as duas instancias estejam interligadas. O autor avalia o conflito como uma forma de interação que não pode ser repartida entre em negativo e positivo, duas lógicas separadas, uma excluindo a outra.

Na reflexão sociológica sobre os conflitos é importante mencionar as contribuições de Pierre Bourdieu. Na visão do autor, a realidade é relacional e construída no dinamismo das relações conflituosas, dos interesses e “desinteresses” também interessados. O espaço social é feito de diferenças as quais, dependendo das mudanças das regras do jogo, mudam de posição. É no espaço social que a realidade se manifesta e que o conflito de forma macro e micro tem seu lugar na construção do estruturado e do estruturante. Segundo as palavras do autor:

Dito, isso, se o mundo social, com suas divisões, é algo que os agentes sociais têm a fazer, a construir, individual e sobretudo *coletivamente*, na cooperação e no conflito, resta que essas construções não se dão no vazio social, como parecem acreditar alguns etnometodólogos: a posição ocupada no espaço social, isto é, na estrutura de diferentes tipos de capital, que também são armas, comanda as representações desse espaço e as tomadas de posição nas lutas para conservá-lo ou transformá-lo (BOURDIEU, 1994, p. 27).

Segundo Bourdieu (1994), vivemos em uma sociedade onde o conflito é experienciado diferencialmente. O *habitus*, isto é, a forma como os agentes incorporam os princípios de ação, percorre diferentes campos e instituições. A disputa de espaços para a dominação de outros pode ter um resultado desastroso, direcionando os conflitos às mais diferentes formas de violência. O extermínio do outro de forma física ou simbólica demonstra como o conflito pode ter vários direcionamentos e desdobramentos. Podem se transformar em espaços de poder e violência. Por exemplo: conflitos de terra, conflitos raciais.

Na abordagem da mediação, tal como foi observado ao longo da pesquisa, a forma de ver o conflito passa pela dualidade, pois ele é trabalhado de forma dividida, separada. Segundo a lógica das práticas de mediação, os envolvidos não devem olhar somente o aspecto negativo do conflito, mas também o positivo. Essa percepção da mediação sinaliza para uma percepção mais imediatista e pontual do processo. Diferente da percepção de conflito em Simmel, visto como uma dimensão da vida social, e, portanto, pungente e vital no aspecto de impulsionar as interações humanas e transformações sociais, para as práticas de mediação existe a crença do término do conflito. O que deve ser trabalhado e elaborado é apenas um lado do

conflito, visto de forma dual. O mediador, na sessão, focará no lado positivo, em pontos convergentes, excluindo o lado negativo e pontos divergentes. Na linguagem da mediação, os conflitos podem ser solucionados, resolvidos, principalmente quando geram sofrimentos, dores e situações desconfortáveis. Para Simmel, o conflito é um componente regulador, mantenedor e substância essencial nas transformações das relações humanas (OLIVEIRA, 2009, p. 538-548). A mediação trabalha com o conflito dentro de um recorte de tempo, sem aprofundar os conflitos sociais de forma estrutural. Assim, usa ferramentas da psicologia para conduzir com mais clareza o processo de mediação, onde o objetivo é frear esse conflito momentaneamente para não acontecer rompimentos de relações de forma radical, nem gerar violência. Essas consequências tornam a mediação uma ferramenta de resolução de conflitos e prevenção da violência. A mediação não pode abrir mão da noção de eficácia imediata.

A ideia de conflito no aspecto jurídico, usado pela mediação, é outro ponto que a diferencia da ideia de conflito em Simmel. Na ciência jurídica, o conflito também é analisado através de alguns parâmetros. Morton Deutsch (1973), em sua obra *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*, identifica que quando há rompimento ou enfraquecimento da relação social ou agravamento do conflito, este tornará o processo de resolução de disputas destrutivo, de caráter negativo. Por outro lado, quando o conflito é trabalhado sem atribuição de culpa, através do diálogo e bem estimulado pelo mediador visando as partes envolvidas a chegarem a uma resposta satisfatória para ambas, esse processo é denominado construtivo. Desta forma, diante dos conceitos apresentados por esse autor, se o conflito é bem conduzido pelo mediador e trabalhado é feito de forma construtiva e positiva, gerando para os envolvidos um amadurecimento e um aprendizado da condição humana.

A lógica da mediação de conflitos fundamenta uma prática que procura criar mudança na forma como o indivíduo lida com as desavenças. Considera a importância de uma maneira de atuação que interfira na mudança das mentalidades dos envolvidos. Hoje destaca-se a hegemonia do campo judicial na forma de intervir sobre os litígios. O capital acumulado da mediação ainda é ínfimo dentro do campo do direito e das formas de resolução dos conflitos. Existem paradigmas a serem quebrados. Uma história jurídica voltada para o litígio, feita para as classes mais abastadas e com condições políticas e econômicas de movimentar a máquina da justiça termina prevalecendo. As regras do jogo já estão dadas há séculos. Assim, seria a mediação ou uma nova regra ou um novo jogo? Ou nenhuma destas, e sim um novo jogador se adaptando às velhas regras?

2.1 Registros históricos da mediação

Segundo Moore (1998), a prática da mediação remonta de muitos séculos, e aparece em muitas culturas como prática de resolução de conflitos. Observamos historicamente relatos em várias civilizações como a judaica, islâmica, hinduísta, confucionista, budista, indígenas, entre outras, que praticavam a mediação. Na cultura judaica, a mediação era usada por líderes religiosos e políticos para resolver contendas na comunidade de natureza religiosa ou civil. Com a comunidade judaica espalhada por diversos locais, Europa, Império Turco, norte da África, os judeus foram impedidos, por leis segregadoras, de ter acesso às resoluções de conflitos oficiais desses locais. Os tribunais rabínicos e os rabinos exerceram papel fundamental como mediadores do seu povo, assegurando a proteção e manutenção da identidade cultural judaica, assim como acesso dos seus membros a meios de resoluções dos seus conflitos.

O cristianismo herdou do judaísmo as práticas mediadoras, tendo como figura simbólica central a figura do Cristo, para os cristãos o único mediador entre Deus e os homens (I Timóteo, 2, 5-6). Com a institucionalização da Igreja Católica no Ocidente e a Ortodoxa no oriente, fortaleceu-se o seu papel de mediadora dos conflitos entre seguidores. O clero mediava os mais variados conflitos, como casos criminais, familiares, de disputas diplomáticas entre os nobres. No caso descrito, a igreja intermedeia um caso de estupro, onde a família do esturador se compromete a pagar indenização à mulher vítima do crime e a ajudá-la a conseguir um marido (MOORE, 1998, p. 32). Segundo o mesmo autor, na cultura islâmica, dentro das comunidades pastoris havia anciãos que formavam conselhos de resolução de conflitos sobre questões conflitantes dentro das tribos e entre elas. Já nas áreas urbanas, os costumes locais foram codificados em uma lei, *shari'a*, que era aplicada através dos *quadis*, intermediários especializados que interpretavam a lei. Os *quadis*, dentro do seu entendimento poderiam ter o papel judicial, aplicando a lei, ou de um dos mediadores, que tentariam conciliar os envolvidos em busca da paz e da harmonia social.

Na Índia, em suas aldeias hindus, a mediação é aplicada há muito tempo. Nessas regiões onde se pratica o hinduísmo, existem cinco membros, algo assemelhado a um conselho, que exerce funções administrativas, arbitrais e mediativas sobre os conflitos da comunidade. Esse sistema de justiça é chamado de *panchayat*. Moore destaca que em várias sociedades asiáticas, mas fortemente na China e no Japão, a mediação vem sendo aplicada através da filosofia e das religiões, como o Budismo, que busca a correção moral, harmonia e equilíbrio individual e social. São registradas passagens em que Buda exerceu o papel de mediador, descritos nos textos sagrados budistas (MOORE, 1998, p. 33).

Com o surgimento dos Estados-Nações e a secularização do Ocidente, a mediação

deixou de ser exercida exclusivamente pelo clero, as sociedades de comércios, através dos seus membros, exerciam essa função. Com a burguesia em ascensão, intermediários não-religiosos surgiam para mediar contendas comerciais.

Na América, a mediação foi desenvolvida pelos *quakers* e os puritanos, como instrumento de harmonia entre os membros (MOORE, 1998, p. 33).

A mediação ganhou aspecto de profissionalização e expandiu o seu alcance no âmbito mundial no século XX. Isso se deu principalmente por alguns motivos, entre eles, destacam-se as conquistas individuais e coletivas referentes a defesa e promoção dos direitos humanos. Passam a ser importantes: a dignidade do ser humano como ponto essencial, a maior participação democrática nas tomadas de decisões sociais e políticas, com a representatividade de vários segmentos sendo garantidos e respeitados, a tendência a acordos privados, saindo da sombra do Estado-Juiz. Esses fatores geram um sentimento de maior satisfação para os envolvidos, economizando recursos financeiros e humanos.

No decorrer do século passado, a mediação se desenvolveu de forma rápida e abrangente por vários países. Destaca-se, nesse processo, os Estados Unidos. Desde 1913, com a mediação sendo aplicada a casos trabalhistas pelos “comissários da conciliação”, o grupo instituído legalmente pelo governo federal americano ganhou, década após década, um corpo robusto para dirimir conflitos entre patrões e empregados, fazendo com que se evitasse greves e outras movimentos que parassem a produção industrial e afetassem socialmente e economicamente os americanos. Já em 1964, a mediação também foi promovida pelo governo americano, através de uma agência que tratava dos direitos civis em questões relacionadas à nacionalidade, cor, e raça ou outras práticas discriminatórias. No extenso território americano, a mediação foi praticada em Los Angeles, Chicago e Nova Iorque para resolver conflitos entre etnias, comerciantes e conflitos locais. Nas ilhas do Havaí, está sendo revivido um antigo processo de mediação dos nativos: o *Ho'oponopono* (MOORE, 1998, p. 35).

O governo americano fundou, em meados da década de 60, os *Neighborhood justice Centers* (NjCs), centros comunitários gratuitos de espaço de mediação, com resultados positivos para população. Nos anos 80, esses centros se institucionalizaram e começaram a fazer parte dos meios alternativos aos tradicionais meios de resolução de disputas. Outros centros comunitários se tornaram independentes e sem fins lucrativos, onde membros da comunidade se tornavam mediadores únicos ou comediantes (MOORE, 1998, p. 35).

No Brasil, a aparição da mediação pode ser observada em decorrência das Ordenações Filipinas, depois foi regulamentada nacionalmente na Carta Constitucional do Império, de 1824, a reconhecer a atuação conciliatória do Juiz de Paz ante o desenvolvimento

dos processos. No momento atual, sua importância foi reconhecida inicialmente na reforma do Código de Processo Civil de 1994, nas audiências de conciliação prévia, e igualmente na Lei 9.099/95, dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais (MARTINEZ, 2002). Em 26 de junho de 2015 foi promulgada a Lei 13.140, que trata da mediação de conflitos e regulamenta sua utilização no país.

2.2 Obstáculos ao acesso à justiça formal e as novas formas de gestão do conflito

Segundo Boaventura de Sousa Santos (1994, p. 146), “o tema do acesso à justiça é aquele que mais equaciona as relações entre o processo civil e a justiça social, entre a igualdade jurídico-formal e desigualdade socioeconômica”. O autor discorre sobre a relação de comparação entre procura de justiça e oferta promovida pelo Estado, onde se pode constatar que a organização da justiça não pode ser reduzida à uma dimensão técnica-processual, necessitando investigar as funções sociais por ela desempenhadas.

Santos (1994) analisa os obstáculos ao acesso à justiça pelas classes populares. Esses estudos realizados em países europeus como Inglaterra, Itália, França e Espanha visaram propor soluções para a superação desses obstáculos. O processo sistemático e investigativo permitiu concluir que os tipos de obstáculos eram, em linhas gerais, econômicos, sociais e culturais.

Sobre os obstáculos econômicos, identificou-se que, quanto menor o valor da causa, maior o custo processual do litígio. Esse fato revela como é cara a justiça civil para a população de um modo geral, mas principalmente para as camadas menos favorecidas economicamente, e são justamente essas camadas os demandantes das ações de menor valor, configurando-se uma dupla vitimização em relação à administração da justiça. Além desses dois aspectos, ainda foi verificado mais um agravante que reflete e reforça o obstáculo econômico, que é a lentidão dos processos que gera um custo a mais aos litigantes, prejudicando ainda mais as classes com menos recursos.

No Brasil, pesquisas apontam para um judiciário lento e com a demanda de novos casos crescendo:

O retrato que esses indicadores delineiam é de um Judiciário lento, caro e congestionado, apesar da alta produtividade dos juízes. A litigiosidade segue crescendo (em 2009 eram 24,6 milhões de casos novos), mas o perfil dos litigantes não é identificado. Sabemos, a partir de estudos anteriores, que a litigiosidade está concentrada nas mãos de poucos e contumazes litigantes, públicos e privados, dentre os quais se destacam os órgãos da Administração Pública e as instituições financeiras

(CNJ, 2011 *apud* CUNHA; OLIVEIRA, 2020, p. 9).

As autoras mostram que “em 2017 tramitaram nos tribunais brasileiros 111,1 milhões de processos, o que representa 1 processo a cada 2 brasileiros. Ingressaram nesses tribunais 29,1 milhões de casos novos, sendo 79,7% deles em formato eletrônico” (CUNHA; OLIVEIRA, 2020, p. 8). Isso demonstra que no comparativo de entre 2009 e 2017, houve um aumento de quase 5 milhões de casos novos sendo demandados na justiça brasileira.

Já nos países europeus pesquisados, segundo Santos (1994), nas últimas décadas foi verificado uma diminuição do número de processos devido a alguns fatores como um maior desenvolvimento social e econômico, mas paradoxalmente existe um aumento do tempo de duração dos processos, mesmo com as reformas feitas e com a diminuição de custos. Isso fez com que a sociologia jurídica se debruçasse sobre essa questão, de forma a entender esse processo de forma sistemática.

Outro aspecto importante de análise sob a ótica da sociologia do direito são os obstáculos sociais e culturais por parte das classes populares. Santos (1994) cita que os resultados de estudos feitos por Capilowitz (1993) revelam que quanto mais baixos os estratos sociais, mais distantes estes se encontram dos serviços da administração judiciária. Isso não ocorre devido somente a fatores econômicos, mas também a fatores sociais e culturais que, em determinados momentos, podem estar relacionados de forma direta ou indireta com as desigualdades econômicas.

Esses estudos demonstram que, quanto menor na escala da estratificação social, menor é o conhecimento sobre direitos, não percebendo ou identificando que eles existem ou estão sendo violados. E, mesmo ocorrendo esse reconhecimento, existe ainda a possibilidade de não se interpor a ação. Isso se deve a fatores como experiências anteriores negativas com a justiça, lentidão dos processos, represália de qualquer ordem, dificuldades do acesso a advogados, distanciamento espacial do lugar onde vive para os domicílios institucionais da justiça, gerando desmotivação e descrença para se iniciar uma ação. Observa-se então que o acesso à justiça não é igual para todos, carregando, em seu âmago, a discriminação da ação social, fenômeno esse complexo, porque envolve condicionantes não só econômicas, mas sociais e culturais, resultantes de processos sociais de incorporação de valores de dominação, *status quo*, difíceis de serem transformados (SANTOS, 1994, p. 148-149).

Com os obstáculos ao acesso à justiça formal, outras formas de conduzir foram sendo concebidas dentro do corpo social, como mecanismos alternativos à justiça litigiosa e suas formalidades burocráticas. A mediação e a conciliação aparecem como novos instrumentos

para resolução ou diminuição dos conflitos, com características menos procedimentais, um olhar mais próximo da realidade na qual estão inseridos os envolvidos, uma participação ativa das comunidades com criação de polos de mediação, onde a linguagem jurídica não é o foco. O objetivo dessa outra opção é se fazer entender, reatar a comunicação para se ter o diálogo também se faz fundamental, além, é claro, da efetivação dos direitos. Desta forma, vemos coabitar em uma mesma sociedade o direito estatal e as formas alternativas de resolução de conflitos (SANTOS, 1994).

Na pesquisa foi constatado um paralelo que Boaventura de Sousa Santos chama de obstáculos à justiça, no tocante a requisitos formais exigidos, lentidão dos processos e alto custo de demandar no judiciário. No caso de Dolores, a ser apresentado no capítulo 4, a falta de atributos legais, isto é, o formalismo jurídico, e a concepção de justiça no caso de mediação de família, onde a questão afetiva e a estrutura social familiar exigia peculiaridades no atendimento dessa demanda, ficou claro a existência de obstáculos no acesso à justiça de natureza jurídica, social e cultural. Já a dificuldade de custear honorários e custas processuais para intentar uma ação, é uma realidade para aqueles que procuram o núcleo de mediação, sendo o obstáculo econômico, a causa de muitos brasileiros não demandarem no judiciário e procurarem soluções alternativas como a mediação.

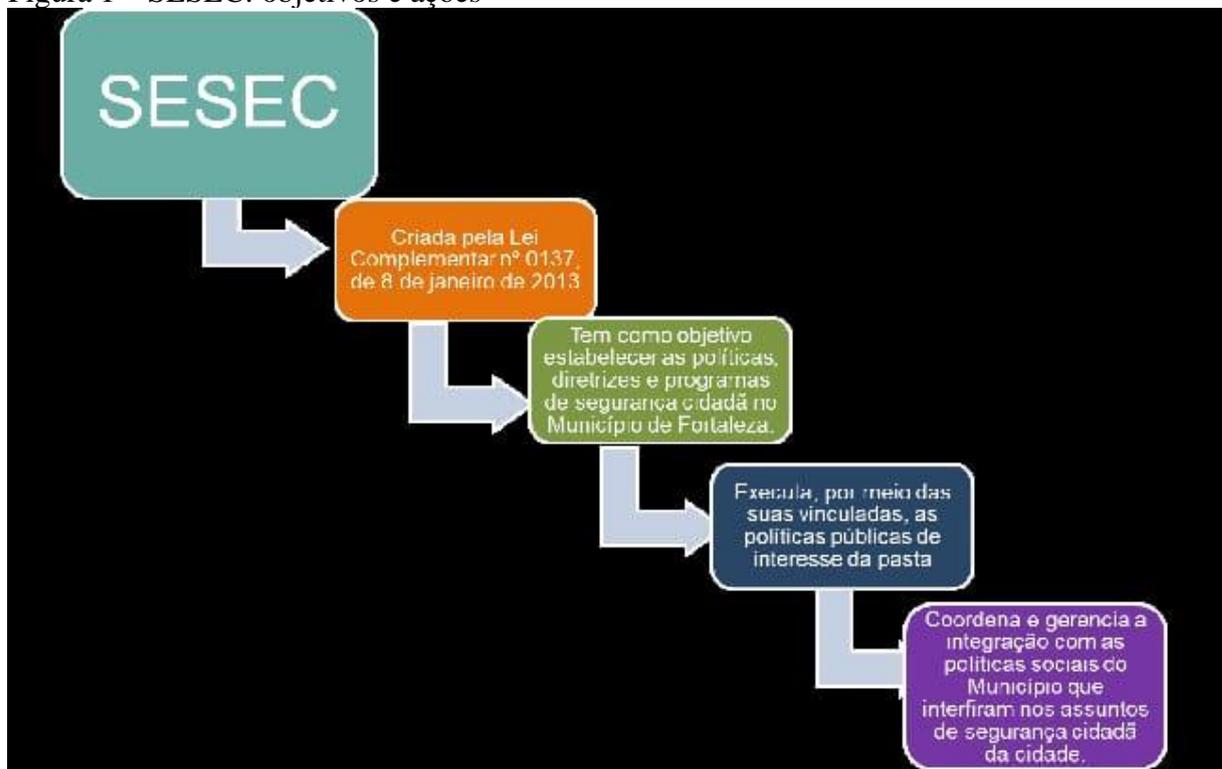
3 A MEDIAÇÃO COMO ELEMENTO DE INTERVENÇÃO SOCIAL NOS CONFLITOS DE FAMÍLIA

Esse capítulo trata dos caminhos do conflito, narrando como as disputas familiares chegam aos núcleos de mediação. Aqui serão apresentadas a estrutura dos núcleos e situações observadas na pesquisa.

3.1 Os Núcleos de Mediação da Prefeitura de Fortaleza

A Secretaria Municipal da Segurança Cidadã (SESEC) foi criada pela Lei Municipal nº 0137 de 08 de janeiro de 2013, tendo como seu órgão subordinado a Guarda Municipal e Defesa Civil de Fortaleza. Em 2014, através da Lei Complementar nº 0176 de 19 de dezembro de 2014, as ações de Proteção e Defesa Civil do Município, juntamente com as ações de Inteligência e Segurança Institucional, passaram a integrar a estrutura organizacional da SESEC. Ainda em 2014, as ações de Mediações de Conflitos do Município passam a ser de responsabilidade da SESEC.

Figura 1 – SESEC: objetivos e ações



Fonte: SESEC, 2019.

hierarquia para compor o quadro de mediadores, que podem pertencer a classe de guardas, subinspetores e inspetores. O critério usado na seleção de guardas para a função de mediador segue um caráter subjetivo, uma análise do perfil durante entrevista feita pela coordenação do setor de mediação, que perpassa pela inclinação do candidato, de trabalhar o conflito sob uma outra perspectiva, de forma preventiva e não punitiva.

Quando estão exercendo a função de mediador, os guardas não usam farda, nem se identificam como guardas municipais aos atendidos nos núcleos, pois é possível que ocorram entraves na hora do atendido verbalizar seu conflito, pois em algumas falas pode existir conteúdo que não seria dito para um guarda municipal, agente de segurança pública, como um ilícito penal, por exemplo. Portanto, para a comunicação ocorrer de forma mais fluida, e ser gerada a confiança entre o mediador e os que procuram o núcleo, essa informação não é ressaltada.

O núcleo de mediação da Regional IV, local dessa pesquisa, é composto de quatro mediadoras⁶, duas com graduação em direito, uma em psicologia e uma em gestão de recursos humanos. Todas têm especialização *lato sensu* em suas respectivas áreas.

Desde a inauguração do primeiro núcleo, em setembro de 2014, até o início do ano de 2020, foram realizados mais de cinco mil atendimentos, distribuídos entre casos de mediação e orientações, com encaminhamentos para outros órgãos. No ano de 2020, em decorrência da suspensão do atendimento presencial em virtude da pandemia, ocorreu uma redução do número de atendimentos, como pode-se verificar na tabela abaixo:

Tabela 1 – Indicadores de Mediação de Conflitos – COMED – 2014-2020

Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Atendimentos realizados (nu.)	74	428	780	930	1.062	605	160
Taxa de conflitos mediados (%)	48,5	41,0	45,0	66,0	37,0	25,0	34,3
Taxa de resolutividade (%)	74,0	88,0	75,0	76,0	75,0	72,0	70,0

Fonte: SESEC/GMF; Elaboração: Coplam/SEPOG, 2020.

O núcleo da Secretaria Regional IV, objeto de observação desse trabalho, no biênio de 2017-2018, realizou 412 atendimentos, desse total, 251 foram encaminhados para procedimentos de mediação, que representa 61% das pessoas atendidas no núcleo. Os outros

⁶ Existem mais mediadoras, do que mediadores nos núcleos da prefeitura. Inicialmente, não foi detectado que essa proporção se deu de forma intencional, mas durante os atendimentos a mulheres, foi percebido, que há uma maior abertura, se o atendimento for realizado por uma outra mulher. Esse fato, se intensifica, se o conflito trouxer relatos íntimos ou de abuso.

casos atendidos receberam orientação e foram encaminhados a diversos órgãos, com o mediador entrando em contato preliminarmente para, se possível, agilizar o agendamento e repassar as informações ao encaminhado: a documentação necessária e os procedimentos do órgão acolhedor.

Dentre os 251 casos encaminhados para o procedimento de mediação, foi observado no núcleo da Regional IV, durante os anos de 2017 e 2018, que 48 referiam-se a questões conflituosas de natureza familiar, representando 19% dos casos de mediação.

Figura 3 – Inauguração do núcleo de Mediação da Regional IV



Fonte: SESEC/COMED, 2015.

Figura 4 – Sessão de mediação: mediadora ao centro e as partes envolvidas



Fonte: SESEC/COMED, 2015.

A foto mostra um momento da sessão de mediação, nela, estou atuando como mediadora. Há duas salas que são usadas pelo núcleo: uma para os atendimentos individuais, e outra onde ocorre a sessão de mediação com as partes.

3.2 Caminhos do conflito

Dolores saiu de casa às seis da manhã, a peregrinação em busca de ajuda começou cedo, depois de uma briga em família com os irmãos, no dia anterior, sobre a venda e a partilha de um imóvel deixado pelos pais já falecidos. Ela é moradora do bairro da Serrinha, 55 anos, mãe de dois filhos, viúva, saiu em busca de orientação para seu caso. O primeiro lugar que lembrou de procurar foi a delegacia do bairro. A delegacia, para uma parte da população, é considerada “um lugar pra se resolver qualquer coisa”, sendo o delegado acionado para dar uma “pressão”, um “acocho” na outra parte considerada agressora. Geralmente, não se almeja uma prisão, nesses casos de família, apenas repreensão, um “puxão de orelha”. Quando Dolores chegou à delegacia foi atendida por um policial que lhe explicou ser necessário apenas um boletim de ocorrência (B.O), pois não se tratava de um delito criminal. Dolores argumentou que durante a briga houve “bate-boca”, xingamentos e ameaças, mas o policial civil reafirmou seu argumento. Reiterou que a queixa não era caso de delegacia, inclusive, salientou que estavam todos sobrecarregados com denúncias de crimes contra vida, assaltos e estupros. A demanda de Dolores não tinha espaço de solução naquele local. A reclamante foi então encaminhada para o Juizado Especial Civil da sua região.

Dolores, ao chegar no Juizado, foi indagada sobre a documentação do imóvel e alertada de que as questões protocoladas no judiciário eram bem demoradas, as pendências documentais deveriam ser resolvidas antes em cartório e que seria melhor ter um consenso entre os filhos, os herdeiros, caso contrário, iria demorar anos, pois os assuntos de família e herança deveriam ser resolvidos no Fórum. Após a senha adquirida para o atendimento, seria orientada pelos defensores públicos. Dolores percebeu que a solução não poderia demorar tanto, não só pelas questões patrimoniais, mas porque sua família estava em “clima de guerra”. As acusações, ameaças, palavras ofensivas estavam tirando sua paz, sua tranquilidade. Onde ela poderia ser escutada, sem precisar de provas, documentos, testemunhas?

O servidor da justiça a orientou a procurar um núcleo de mediação, pois lá não era obrigatória a necessidade burocrática de documentos e, como se tratava de conflito de família, esse seria o lugar onde todos poderiam ser ouvidos para tentar chegar consensualmente, através

do diálogo, a um acordo.

Após esse trajeto, Dolores chega ao núcleo de mediação da Regional IV, cansada e muito preocupada com toda a turbulência dos últimos acontecimentos. No primeiro contato com o mediador que a atendeu⁷, contou sua história de vida, como trabalhou muito para ajudar seus pais, sendo a primeira de três irmãos. Entre lágrimas, contou da saudade que sentia deles. O sentimento de raiva e decepção não a deixava falar direito. Após uma pausa para um café e água, Dolores prosseguiu o seu relato, sendo escutada pelo mediador. Este escreveu o relato em uma ficha, contendo os dados pessoais da declarante. Explicou o que era mediação e agendou um horário para a sessão já na semana seguinte. Antes de encerrar o atendimento, estando Dolores mais calma, perguntou-lhe qual era seu maior desejo quando se encontrasse com seus irmãos na sessão de mediação. Ela respondeu: “paz”.

Assim, os dois irmãos foram convidados através de uma carta entregue em forma de telegrama enviada para cada um. O atendimento de Dolores, denominada no procedimento de solicitante⁸, se estendeu por uma hora e meia. Geralmente os atendimentos são longos, pois demandam uma compreensão por parte do mediador sobre os conflitos que estão, por muitas vezes, escondidos nas entrelinhas da fala daqueles que procuram a mediação.

Uma semana após, na hora e data marcadas, Dolores e os irmãos convidados compareceram ao encontro. O conflito mais evidente era sobre a venda da casa e o valor monetário sobre o mérito dos cuidados dos pais na velhice e ajuda na construção da casa. Dolores deveria receber um valor maior na venda da casa? O argumento defendido por Dolores era o de que nunca foi ajudada pelos irmãos em relação aos cuidados com os pais e que eles faltaram com respeito com ela. Essa “briga” trouxe outras memórias para os envolvidos, implicando discórdia e ofensas entre os irmãos, fazendo com que se afastassem um do outro. Com a morte dos pais, e a possibilidade de venda da casa, todos tiveram que se reencontrar.

Os irmãos compareceram no dia agendado, foram escutados separadamente e aceitaram participar do encontro com Dolores. A mediação começou bem tensa, como ocorre, de forma geral, em todas as mediações, mas as de família carregam uma carga emocional mais intensa. Dolores iniciou sua fala voltando à infância, de como foi sempre dedicada, como cuidou dos irmãos e nunca abandonou os pais, inclusive contribuiu com a reforma e ampliação da casa dos genitores. Por isso não entendia o porquê de a casa ser vendida e repartido o valor em cotas iguais, considerando que os irmãos se ausentaram da vida dos pais há muito tempo.

⁷ A escuta feita pelo mediador com as partes, separadamente, é chamada de pré-mediação.

⁸ Solicitante é o termo usado nos núcleos de mediação da prefeitura para os atendidos que iniciam o processo de mediação. Já os convidados são denominados de solicitados.

Um dos irmãos, de nome Esmeraldo, respondeu a Dolores que ela sempre foi “brigona e mandona”, e que ele se afastou dos pais devido ao fato dela “querer controlar tudo”, ser a “dona da casa” e “tratar mal” sua esposa. E finalizou falando que desconfiava que ela pretendia “ficar com tudo” quando os pais não estivessem mais vivos. As palavras de Esmeraldo acirraram os ânimos. Dolores revidou afirmando que ele era “mentiroso” e que eles eram “íngrats”, que ele se guiava pela “cabeça da mulher”, pois era “controlado” por ela. Afirmou com voz altiva, e com um choro preso, que tinha dedicado a vida aos pais. Nesse momento, o mediador teve que intervir e lembrar que tudo que dissessem seria válido para o caminhar da mediação, desde que fosse comunicado com respeito, sem ofensas pessoais.

Muitas histórias daquela família vieram à tona e o mediador precisou validar os sentimentos e emoções, ao mesmo tempo redefinindo um caminho de comunicação onde todos deveriam estar conscientes de que faziam parte do conflito, e que eles deveriam compreender como elaborar a experiência e de que forma poderiam administrá-lo na busca de solucionar as questões que foram mostradas de natureza íntima, individual e familiar.

O conflito trabalhado pela mediação busca elaborar com os envolvidos a compreensão de que os conflitos não são apenas desagregadores, mas que existe uma polaridade, que também tem seu caráter agregador, um movimento de constituição e desconstituição de vínculos sociais, inclusive os de natureza familiar. Desta forma, analisando os conflitos de família, pode-se observar fissuras nas relações, mas também os reestabelecimentos e recomposição de laços de solidariedade familiar, como descreve Ana Cláudia Marques, em seu livro *Intrigas e Questões*:

Assim, os conflitos não são isoláveis de seu campo social, mas, antes, os mecanismos de sua própria reprodução. Estudá-los pode fornecer chaves para compreensão da dinâmica social, o que reciprocamente também fornece a inteligibilidade dos mesmos conflitos. Da mesma forma, no tecido social formado pelos valores e pelas relações, destacam-se setores a partir das tramas disponíveis ali, que efetuam novos laços, geram novas densidades, sem, no entanto, rompê-lo, mas formando-o e reformando-o a cada momento (MARQUES, 2008, p. 228).

Após as falas, houve uma diminuição na tensão e os pronunciamentos voltaram a um estado mais tranquilo, onde o diálogo consegue prosseguir. Esmeraldo lembrou quando os três eram “muito unidos” na juventude e disse não saber o que aconteceu para chegar a esse momento, que eles deveriam respeitar os pais e parar com essa discórdia. Dolores completou e comentou com Esmeraldo que o afastamento ocorreu quando ele começou a namorar sua atual esposa. Esmeraldo ficou pensativo. A palavra foi dada ao outro irmão, Nunes, que começou sua fala dizendo que sabia do seu direito como filho, de receber sua parte igual a Dolores, mas que

reconhecia o que ela tinha feito pelos pais, mesmo com o jeito “mandão” dela. Em sua fala, externou que foi avisado pelo irmão e a cunhada que sua irmã queria “ficar com tudo”, por isso ele devia “abrir os olhos”. Então, Nunes relembrou que foi “tirar satisfação” com Dolores, e foi à casa em que ela mora, herança dos pais, acompanhado de Esmeraldo, para saber quais intenções da irmã. Nesse momento, descrito como “horrível”, houve muita briga e acusações.

Após a escuta, houve ponderações. Nunes, mesmo magoado com Dolores pelo o que aconteceu no presente e também no passado, refletiu sobre a justiça da divisão, considerando não ter sido um bom filho, ao contrário da irmã dedicada aos pais.

Verifica-se, nesse ponto da mediação, que a posição de Nunes muda de uma perspectiva individual para familiar, o conflito, como movimento desintegrador, agora é ponto de integração, pois um tipo de solidariedade é aqui detectado quando Nunes reconhece valores significativos de Dolores como filha e irmã. Nunes direciona-se para um equilíbrio entre seus interesses e os interesses de Dolores. A relação entre brigas de família e solidariedade familiar através das interrupções e conexões em família, são objeto de análise de Marques (2002, p. 124):

As ligações de parentesco ciosamente registradas são um suporte ativo de conexões que se fazem e interrompem; as interrupções não impedem que outras conexões sejam feitas, com o reforço das bases parentais, e tampouco são prevenidas por estas novas conexões. O parentesco não é condição indispensável, nem suficiente, mas é fundamental.

Chorou quando disse isso, assumiu sua condição de alcoólista, e que não conseguia deixar o vício, mesmo tentando várias vezes, não tinha trabalho fixo, o que ganhava era de diária de pedreiro, pagava um aluguel de um quarto, e há alguns anos tinha sido expulso da casa dos pais por Dolores, porque não trabalhava e era agressivo quando ingeria bebidas alcoólicas. Depois de duas horas de mediação, onde o contexto familiar foi o centro da questão, entre discussões, lembranças, sentimentos como raiva e mágoa, os três irmãos concordaram que a casa, que não tem documentação legal, seria vendida e que Dolores por ter investido em benfeitorias na casa, ficaria com 50% do valor, e os outros dois irmãos ficariam com 25% cada.

Antes do término da sessão, mais uma parada técnica para água e café, e os envolvidos lembraram dos pais e começaram a conversar espontaneamente. O mediador deixou os três sozinhos e foi redigir o acordo em outra sala.

O mediador usa de técnicas que remetem a emoções consideradas positivas vividas entre os envolvidos, buscando resgatar algo que os une de forma identitária. Considera que só

eles podem falar desse lugar, o lugar das emoções, das memórias que compartilharam, dos segredos, das reuniões em família, dos momentos tristes e felizes que dividiram.

O diálogo espontâneo e respeitoso é o ápice da mediação, que nem sempre acaba em acordo. No entanto, se as necessidades e sentimentos foram externalizados e percebidos, a mediação é considerada efetivada, pois o acordo poderá acontecer em outro momento, ou nem será preciso formalizá-lo. As questões emocionais e familiares apareceram para serem percebidas e se iniciar um trabalho de elaboração do que foi vivido e suas consequências, e cabe a cada um dos envolvidos entender e elaborar as conflitualidades. Nessa zona, muitas vezes negligenciada, onde não se encaixa nem em delito penal, nem tem atributos formais que exige o processo judicial, que a mediação também atua, pois existem questões, demandas no mundo social, conflitualidades cotidianas das relações interpessoais, que não se enquadram nas categorias institucionais de acesso à justiça.

Nesse cenário, observa-se uma quebra da burocracia e da rigorosidade formal inerentes aos órgãos de justiça que, por vezes, dificultam o acesso a questões como a que foi anteriormente narrada. É dessa forma mais descontraída que a mediação atua.

Nos núcleos extrajudiciais de mediação da Prefeitura de Fortaleza são atendidos, entre tantos tipos de conflitos, os de família, que são casos que estão muitas vezes à margem de um atendimento mais célere, e onde a subjetividade dos conflitos familiares possa ser observada, permitindo o trabalho e administração dos conflitos. Nas varas judiciais de família já temos muito forte e presente a mediação de conflitos, no entanto, a mediação judicial está inserida dentro de um rito que tem suas fases, e para cada uma é demandada um certo tempo. Além disso, conflitos como briga de irmãos com ameaças, discussões entre pais e filhos que geram injúrias, difamações e outras conflitualidades dentro do espaço familiar serão, quando identificado algum tipo evento penal, direcionadas para varas criminais. Além do mais, os casos com maior demanda nas varas de família são os de divórcio, pensão e guarda. Outros tipos de conflitos no âmbito familiar, que não objetivamente descrito no ordenamento jurídico, carecem de espaço para ser compreendidos e elaborados em busca de uma resolução.

4 MEDIADORES E MEDIAÇÕES

Em uma das práticas de trabalho com famílias, dirigi uma mediação entre um casal que chamarei de José e Maria. A diferença de idade entre eles era bastante evidente, José tinha 50 anos e Maria, 30. Estavam separados há um ano. Maria solicitava ajuda financeira para os três filhos que tinham em comum, eram ainda crianças, entre 3 e 10 anos, e acompanharam a mãe até o núcleo. Quando Maria e os filhos chegaram, José já estava sendo atendido, as crianças, ao verem o pai, abriram o sorriso e correram em sua direção, eles ficaram abraçados por alguns segundos, eu acompanhei o momento e deixei a cena do encontro acontecer. Quando estavam satisfeitos com o longo abraço, pedi para Maria aguardar em outra sala com os filhos, para dar andamento à escuta de José. Maria recebia do bolsa família um valor em torno de 270 reais, não podia trabalhar, pois seus filhos eram pequenos, ficavam só meio turno nas escolas e o mais novo não tinha conseguido lugar na creche, devido à falta da certidão de nascimento. Maria sabia da dificuldade financeira que José passava, ela disse que quando o conheceu, ele trabalhava como pedreiro, e “não faltava serviço”, ela disse. Mas, com tempo, o agravamento da dependência química em álcool dificultou a permanência de José no emprego, até trabalhos esporádicos, diárias para reparos simples, ele não conseguia mais. O relacionamento terminou, e Maria ficou morando em uma pequena casa construída perto de uma área de risco, na beira de um córrego, com os três filhos. Na escuta que fiz de José, ele disse que não conseguia emprego, e que estava sobrevivendo com ajuda de sua mãe. Se declarou alcoolista, e que passava o dia inteiro andando pelas ruas, às vezes ia pescar peixe no córrego perto da casa da mãe, que não ficava longe da casa de Maria. Contou da dificuldade financeira que atravessava, e achava que com 50 anos, analfabeto e alcoolista, não teria mais oportunidade pela frente, e que sentia muito por não poder ajudar Maria e os filhos, e afirmou: “sou um fracassado”. Com minha experiência em mediação, sabia que os sentimentos, emoções e necessidades daquele casal poderiam ser trabalhados, mas que um acordo em relação a valores estava quase impossibilitado, pelas condições relatadas por José, pela própria Maria, e percebidas por mim, mediadora, através da escuta, o que observamos através da fala, dos gestos e comportamentos. Como a mediação não carrega em seu objetivo o acordo, e sim a fala e o diálogo, chamei Maria para iniciarmos a sessão. Enquanto isso, os filhos do casal ficaram em outra sala, acompanhados de uma mediadora. A sessão começou, dei primeiro a palavra à Maria para iniciar sua fala, pois ela havia feito o pedido do encontro. Maria falou da vida difícil que estava passando com os filhos, vivendo da renda assistencial do governo, de valor irrisório, e das despesas exigidas para uma família com três crianças. Não tinham roupas, nem sapatos, usavam peças uns dos outros,

e a comida faltava também. Maria já não falava com clareza, logo se encontrava em um estado de total emoção e estava externalizando sua dor. Em uma fala, chorando, exclamou: “onde eu tava com a cabeça quando me meti com você”, “você não consegue me ajudar em nada, eu tô muito cansada, não aguento mais carregar esse peso sozinha”. Maria olhava pra José, mas ele, de cabeça baixa, não esboçava nenhum gesto, mas estava se comunicando com aquele posicionamento de cabeça. Maria perguntou: “você não vai dizer nada homem?”. Eu, como mediadora, deixei Maria externar em palavras e emoções, o que a estava afligindo. Em um certo momento, vi que já era tempo de fazer intervenções, parafraseei as falas de Maria, e de modo sutil, tentei contribuir para uma possível fala de José. Lembrei do relacionamento que tiveram como casal, validei as dores de Maria, e perguntei a José como ele via e sentia tudo o que foi dito por ela até aquele momento.

A mediação familiar tem peculiaridades, as relações afetivas são exemplos dessas especificidades. No entanto, estão inseridas em um contexto social e econômico que influenciam essas relações. Nesse caso específico, cito alguns pontos: o papel da mulher, que fica com os filhos, incorporando um arquétipo de mãe, chamando para si uma responsabilidade, por vezes sobre humana, que poderia e deveria ser compartilhada com o marido; o transtorno psíquico e emocional que a dependência química acarreta; a realidade econômica de grande parte da população do país, que vive à margem do sistema. Em todas essas questões, o mediador transita juntamente com os envolvidos, sem excluir nenhuma delas, validando as falas e enxergando os contextos nas quais estão contidas. Daí, a importância de uma formação multidisciplinar. Continuando com o casal, me dirigi a José e indaguei se ele desejava falar algo. Ele disse: “eu só posso agradecer a você, Maria, por cuidar dos nossos filhos e peço perdão por não poder te ajudar”. Maria respondeu que sabia que ele não poderia ajudar “com muito”, mas que “qualquer ajuda já servia”. Eu, como mediadora, trabalhei com José e Maria todas as possibilidades, mas a escassez de recursos financeiros na qual José se encontrava era imensa. A única alternativa que foi trazida para mesa de mediação por ele, foi de que se comprometeria a ir todos os dias no córrego tentar pescar peixe para os filhos. Essa proposta gerou em Maria uma tristeza enorme, acompanhada de lágrimas. Naquele momento, notei que Maria tinha chegado no limite e que José também tinha atingido a saturação. Então, quando isso é percebido pelo mediador, encerra-se a sessão. Foi o que fiz. Ao final, conversei com ambos isoladamente. José falou do seu problema com álcool e perguntou onde poderia obter ajuda, eu o orientei a procurar um setor da prefeitura que atendia esses casos. Ele agradeceu, disse que sentia vergonha e foi embora. Depois, conversei com Maria, ela disse que há um ano, desde a separação tentava conversar com José, mas ele sempre estava “sem paradeiro”, ela sabia que

até na rua dormia, quando a fome apertava ou adoecia, ia para casa da mãe dele. Maria disse que, agora, teve a oportunidade de dizer o que sentia para José, e que não esperava mais nada dele, não iria demandar ação na justiça para obter pensão alimentícia, pois sabia que ele não pagaria e ainda seria preso por ser devedor. Encaminhei Maria ao setor de educação do município para tentar matricular seu filho mais novo e resolver a pendência do documento que faltava. Maria se despediu, os filhos dela me abraçaram e me beijaram, me chamavam de tia. Antes de saírem da sala, o filho mais velho perguntou à mãe se o pai iria junto ficar com eles o restante do dia. Maria disse que não, mas outro dia ele iria, e foram embora. Sentei na cadeira, agora sozinha, refleti sobre tudo, a emoção veio, pensei nas crianças, em Maria e José. Pensei no papel da mediação e do mediador, e se as intervenções que fiz gerariam algum resultado na vida daquelas pessoas. Por outro lado, me perguntei onde aquele casal poderia ter tido aquele diálogo de duas horas, frente a frente? A mediação não trabalha com questões objetivas, como demonstrado nesse exemplo, são questões subjacentes. E são nessas questões que a mediação opera intervenções.

4.1 A mediação e suas formas de intervenção

No olhar institucional, a mediação objetiva muito mais que acordos, procura restaurar vínculos, ser ponte, para que os envolvidos consigam refletir sobre “seus conflitos internos, através da comunicação, do diálogo, sem o viés da punição”. Na abordagem da mediação, só os que deram causa ao conflito podem realmente resolvê-lo.

A mediação é um mecanismo de solução de conflitos, no qual um terceiro imparcial e com capacitação adequada facilita a comunicação entre as partes, sem propor ou sugerir quanto ao mérito, possibilitando o diálogo participativo, efetivo e pacífico, permitindo-se a construção de uma solução satisfatória pelas próprias partes. A mediação possibilita, por meio de técnicas próprias, utilizadas pelo mediador, a identificação do conflito real vivenciado, suas possíveis soluções (SALES; CHAVES, 2017, p. 263).

Considera-se mediação, pelo prisma jurídico, “a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015, parágrafo único, art. 1º). Tendo como princípios:

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:
I - imparcialidade do mediador;
II - isonomia entre as partes;

- III - oralidade;
- IV - informalidade;
- V - autonomia da vontade das partes;
- VI - busca do consenso;
- VII - confidencialidade;
- VIII – boa-fé (BRASIL, 2015).

Todos esses princípios estão interconectados e representam o cerne institucional da mediação. A imparcialidade do mediador pode ser contestada antes de iniciada a mediação, caso haja relação de amizade com as partes ou interesse na questão mediada. Esse impedimento pode ser avocado pelo mediador ou pelas partes. No decorrer da mediação, a imparcialidade será quebrada se o mediador não tratar as partes de forma isonômica. Igual, portanto, ao segundo princípio, isonomia das partes, que está intimamente ligado à imparcialidade do mediador. A oralidade refere-se à comunicação, o diálogo, que é o instrumento de efetivação da mediação. A informalidade é um ponto divergente entre a mediação e o processo judicial, pois a mediação apresenta um rito mais flexível, onde provas técnicas e petições não são necessárias. A oralidade está associada a este princípio, pois o acordo redigido⁹ é o único instrumento escrito que aparece no rito da mediação. A autonomia da vontade das partes, deve ser respeitada pelo mediador, logo a busca do consenso é um princípio, mas não deverá ignorar a vontade das partes em chegar, ou não, ao consenso.

A confidencialidade traz a confiança para o processo de mediação, os envolvidos no conflito tem a garantia de que suas falas não serão compartilhadas pelo mediador em nenhuma esfera institucional em que a questão pode ser levada, sendo esse princípio relativizado em algumas hipóteses:

Art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação (BRASIL, 2015).

Em linhas gerais, a mediação destaca três características necessárias ao processo: a “desjudicialização de conflitos”, nos casos de ação privada, assim como a “celeridade dos procedimentos”, baseada no ganho econômico das custas processuais no movimento da máquina estatal. Autores que embasam a importância da mediação referem-se à diversidade e

⁹ Nas mediações realizadas nos núcleos, é fornecida uma cópia para cada parte do acordo. Nele constará a identificação dos envolvidos, os termos fixados e as assinaturas das partes e do mediador. Passível de ser homologado no Judiciário. Os outros documentos usados, são fichas com os dados e relatos dos participantes nos atendimentos individuais que ocorrem antes da mediação, instrumentais apenas para controle interno dos mediadores.

complexidade do tecido social e seus mecanismos de interdependência no âmago das sociedades modernas; o reconhecimento institucional, estatal, da crescente autonomia dos indivíduos, onde passam a gerir suas vidas e suas escolhas (ARAÚJO; FERNANDES; RODRIGUES; SALDANHA, 2011).

A mediação como método de intervenção nos conflitos conta com a figura do mediador, profissional capacitado para ser a ponte, o facilitador do diálogo. Vezzulla (2001, p. 47-48 *apud* SALES; CHAVES, 2014) orienta para o perfil do mediador:

que ele não deve ser: não é juiz, também não é um negociador que toma parte na negociação, com interesse direto no resultado e nem é um árbitro que emite um laudo ou decide. O mediador está preocupado especialmente com o relacionamento entre as partes e em fazer com que elas descubram os seus reais interesses. Ele é um terceiro que facilita sem decidir, pois ninguém sabe mais do que elas próprias para decidir sobre si mesmas.

Existem técnicas aprendidas e incorporadas ao ofício de mediador que os ajudam a desenvolver todo o processo de diálogo entre as partes. Uma escuta ativa, imparcialidade, confidencialidade, sigilo, receptividade, validação dos sentimentos, entre outras, são técnicas e procedimentos que devem, segundo os preceitos preconizados pela mediação, tornarem-se qualidade objetiva. A formação técnica deve ser permanente, continuada e existem características subjetivas que são tão ou mais importantes na construção do perfil e papel do mediador. A sensibilidade, o espírito de colaboração, a aptidão, a tolerância, o abandono de preconceitos são qualidade consideradas relevantes. A observação imparcial, considerada possível nos manuais de avaliação, supõe compreender que o papel do mediador no cenário não é o foco principal. O importante é auxiliar os envolvidos a construir, através de uma situação de empoderamento, uma solução satisfatória para todos. Tais características são alicerces de onde nascem as ferramentas usadas pelo mediador, entendendo que a imparcialidade pode ser abalada diante de questões morais, éticas e legais com as quais mediadores se defrontarão. As partes envolvidas devem sentir a confiança necessária para o andamento do processo de mediação (BRAZIL; CNJ; AZEVEDO, 2016).

Existem vários modos de intervenção do mediador e pontos de vista da forma adequada dessa intervenção nos processos de mediação, em especial as de natureza familiar. As formas de intervenção podem também variar de acordo com o tipo de mediação e os valores éticos do próprio mediador. Segundo a tipologia trabalhada por Araújo, Fernandes, Rodrigues e Saldanha (2011, p. 299), é possível identificar o mediador intervencionista e o não-intervencionista.

O mediador intervencionista assumiria um papel mais ativo no decorrer da

mediação e na descoberta de soluções propostas por eles. Percebe-se que o mediador, nas suas ações durante a mediação, está agindo como interventor no processo, logo, ele sempre intervirá, o que muda é o grau de intervenção.

O que foi mencionado anteriormente sobre mediador intervencionista, na prática de mediação, tem relação com a colaboração do mediador de forma mais objetiva e incisiva na construção de soluções para o conflito. Um exemplo onde essa interferência ocorre de forma mais clara está nos processos de mediação onde se encontra um mediador especialista no assunto gerador do conflito: um engenheiro mediando um conflito sobre a qualidade de uma obra, entre a construtora de uma casa e o seu comprador. Do contrário, o mediador não-intervencionista, seria considerado ideal por grande parte da doutrina da intervenção. Ele seria o mais neutro possível, não participando nas descobertas de caminhos que levam as respostas sobre os conflitos vivenciados pelos envolvidos. Essa postura não-intervencionista, considerada como ideal, também é centro de discussões entre os estudiosos de mediação, pela dificuldade de se manter uma postura neutra, não-intervencionista, assim como é questionada se tal postura não distanciaria o mediador dos envolvidos, atingindo assim a confidencialidade do processo, pois as partes envolvidas não veriam no mediador o atributo de escuta confidante, que colaborasse com eles de forma mais ativa, em um momento de confusão emocional e mental.

Para ser mediador judicial não se exige como pré-requisito objetivo a formação em alguma área acadêmica específica, apenas que se tenha concluído um curso superior há pelo menos dois anos. Para ser mediador extrajudicial, não é necessário a formação em algum curso de nível superior, somente que esse mediador seja aceito por ambas as partes envolvidas no conflito. O mediador passa por formação técnica específica, que o capacita para exercer as condições de facilitador do encontro, do diálogo entre os envolvidos no conflito. Hoje essa capacitação é definida por parâmetros determinados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). De acordo com a Lei 13.140/2015, poderão exercer o papel de mediador judicial:

Dos Mediadores Extrajudiciais

Art. 9º Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se.

Dos Mediadores Judiciais

Art. 11. Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça (BRASIL, 2015).

No caso dos núcleos de mediação da prefeitura de Fortaleza, a formação inicial para os novos mediadores é ministrada por equipe de instrutores e mediadores do Ministério Público do Ceará. O curso do MPCE é composto por parte teórica e prática, de 60 horas cada, totalizando um total de 120 horas. Geralmente a formação no MPCE é escolhida como início na formação em mediação, por ser um curso aberto a comunidade e ter mais quantidade de turmas e locais para realização. Dos integrantes dos núcleos, todos passaram por formação junto ao MPCE, sendo ela considerada como um nível introdutório para os mediadores da prefeitura.

Os mediadores judiciais são regidos por um código de ética, onde estão descritos princípios que devem nortear sua conduta durante todo o processo de mediação. Se tais princípios são desrespeitados, poderá haver sanções ao mediador. Esses princípios também são seguidos pelos mediadores extrajudiciais, pois são fundamentos indispensáveis para a atuação do mediador, fazendo parte da formação de todos os profissionais da área.

Estão descritos no Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais do Conselho Nacional De Justiça-CNJ (BRASIL; CNJ, 2010):

Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais:

Art. 1º São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

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

II – Decisão informada - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;

III – Competência - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

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

V – Independência e autonomia - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

VI – Respeito à ordem pública e às leis vigentes - dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes;

VII – Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;

VIII – Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito.

O que se percebe é que esses princípios devem ser incorporados pelo mediador, e

serem norteadores de suas ações perante os envolvidos no conflito. São garantias para as partes que o processo transcorrerá de forma profissional. Quando essas diretrizes são colocadas em prática, há grande probabilidade de que o diálogo seja produtivo e a mediação transcorra de forma satisfatória para os envolvidos. Encontra-se, nesses preceitos, os fundamentos que deverão ser incorporados pelos mediadores na sua *práxis*.

4.2 A necessidade de formação multidisciplinar do mediador nos procedimentos de mediação familiar

Na mediação familiar, a necessidade da multidisciplinaridade dos conhecimentos do mediador se faz imperativa pelo contexto complexo das relações afetivas, que trazem questões sociais de violência, de gênero e de poder que geram conflitos que trazem aspectos psicológicos da personalidade, assim como questões legais próprias da área jurídica. Deste modo, não é exigido do mediador uma formação específica em alguma área acadêmica, mas que ele detenha conhecimentos mínimos que o coloque em condições satisfatórias para conduzir uma mediação. Entre as áreas do conhecimento mais acessadas pelos mediadores, especialmente tratando-se da natureza emocional dos conflitos e das questões jurídicas envolvidas em uma mediação familiar, destacam-se a psicologia e o direito.

Segundo Biassoto e Vicente (2003, p. 154-155), para interagir com esse complexo universo de emoções e pensamentos do ser humano, o mediador usa de algumas abordagens da ciência psicológica para poder compreender melhor a situação, avaliar as técnicas mais adequadas para usar na mediação de família, assim como ter elementos sólidos para decodificar o conflito e conduzir a mediação de forma que as melhores alternativas de resolução sejam alcançadas pelas partes. A psicologia contribui de forma importante para a mediação de conflitos, mas ressalta-se que a mediação não é uma intervenção ou terapia psicológica, pois não está associada a objetivos, procedimentos e resultados.

A área de comunicação, apesar de não ser objeto no campo da psicologia, foi por ela apropriada, sendo imprescindível no método da mediação, pois grande parte dos conflitos diz respeito a relações interpessoais e ao processo de interação. O conhecimento de comunicação proporciona a análise das informações que estão sendo trocadas. Sendo na família, essa troca de informação se dá de modo circular, pois são sistemas interpessoais, verifica-se, então, que o comportamento de um membro afeta os demais, em movimento circular, que se retroalimenta. Daí a importância para o mediador incorporar em seu *habitus* esse conhecimento, para decodificar o que está sendo comunicado, sendo através da escuta, outro conceito

apropriado da psicologia, que o mediador inicia todo o processo de decodificação dos conflitos familiares.

Não obstante, correntes da psicologia também trabalham com conflitos interpessoais e intrapsíquicos, sendo que usam a nomenclatura de conflito manifesto e latente, sendo o manifesto, o conflito entre um desejo e uma exigência moral e entre dois sentimentos contraditórios. Já o conflito latente pode manifestar-se de maneira não clara, como no conflito manifesto, através de desordens comportamentais. Esse conhecimento, para o mediador, amplia sua visão do conflito, mesmo que ele não faça um diagnóstico clínico, pois sua função não é essa. As informações adicionais contribuem para a identificação do objeto da mediação, fazendo que as partes construam soluções sólidas e não superficiais do que está sendo vivido (BIASOTO; VICENTE, 2003).

O conhecimento jurídico também é um exemplo de como a formação do mediador é multidisciplinar, não restritiva, pois os envolvidos em um conflito têm total autonomia para construir, com o suporte do mediador, um acordo satisfatório entre eles. A importância do conhecimento na área do direito se faz essencial para o mediador não formalizar acordos que vão de encontro ao ordenamento jurídico vigente. Existem certos tipos de direitos, especificamente falando de direito de família, considerados indisponíveis, isto é, não podem ser relativizados ou renunciados, como o direito da criança a pensão alimentícia. Então, é imprescindível que o mediador detenha esse conhecimento, estude as causas antes das sessões e verifique qual a natureza jurídica daquela mediação e em quais parâmetros legais ela pode ser enquadrada. O mediador também precisa conhecer e dominar as regras legais que regem a mediação e sua aplicação, assim como deve se manter atualizado sobre o aparecimento de novas legislações e dos encaminhamentos necessários a rede de atendimento da justiça, caso os atendidos não optem pela mediação, ou não houver acordo na sessão.

Outro ponto observado na formação do profissional em mediação, foi que cada mediador traz consigo suas experiências profissionais acadêmicas. Isso pode trazer algumas implicações, como relatam as autoras:

Logo, da interface entre a função de mediador e a formação de base do profissional podem surgir alguns entraves que geram equívocos e desvios dos princípios da mediação, principalmente aos inerentes aos pressupostos paradigmáticos nos quais se inserem os conceitos da diversidade, do convívio das diferenças, da circularidade e não-linearidade, dos fenômenos sistematicamente correlacionados, da imparcialidade e neutralidade entre outros. Desta forma as premissas da mediação rompem com assertivas polarizadas de maneira dualística, ou seja, certo-errado, verdade-inverdade, justo-injusto, bom-mau etc. (BIASOTO; VICENTE, 2003, p. 144).

As técnicas de mediação supõem que o mediador precisa olhar para suas práticas habituais, sistematizadas, oriundas da sua formação técnica profissional, para não as manifestar no momento da mediação, em qualquer das suas fases. Isto posto, ao advogado é vedada a defesa ou ataque, e ao psicólogo a interpretação direcionada a um diagnóstico. Assim, as especialidades, o campo de conhecimento de cada ciência, devem ser aportes de um novo olhar, e de maneira nenhuma devem servir para restringir, reduzir e sim ampliar a visão dos conflitos de uma forma mais abrangente possível. O Código de Ética dos mediadores e conciliadores judiciais do CNJ traz, em seu escopo, orientação em relação a desvinculação do mediador de sua profissão de origem:

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

IV - Desvinculação da profissão de origem - dever de esclarecer aos envolvidos que atuam desvinculados de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos; (BRASIL; CNJ, 2010).

A pesquisa verificou que os mediadores extrajudiciais dos núcleos da Prefeitura de Fortaleza são escolhidos entre os guardas municipais de carreira, que passam por entrevistas e cursos de capacitação para atuar com mediadores. No total são 25 mediadores, divididos por seis Regionais que atendem de segunda a sexta-feira, das 8 às 17h. Os cursos de formação e de capacitação continuada desses mediadores, são ministrados por instituições públicas e privadas, das quais se destacam pela periodicidade dos cursos: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, Defensoria Pública do Estado do Ceará, Ministério Público do Estado do Ceará, Universidade de Fortaleza e Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP). Os cursos presenciais são ministrados por módulos, com partes teórica e prática. Ressalta-se que os mediadores que desejam atuar no judiciário devem, como critério, realizar sua capacitação pelo referido Tribunal de Justiça do seu Estado.

Nesta pesquisa observou-se as posturas dos mediadores, e como eles exercem na prática o que está previsto nos preceitos normativos.

Parece bem pertinente escutar dos próprios mediadores, o que eles pensam e sentem sobre seu ofício. Salienta-se que são todos guardas municipais de carreira, que trabalharam de modo ostensivo nas ruas, e agora exercem a função de mediadores. Esse é o lugar de fala que foi procurado, tendo como referência os mediadores que são agentes de segurança pública.

Desta forma, foi perguntado a quatro mediadores de núcleos de mediação diferentes, qual o papel do mediador de conflitos? Segue as respostas:

1) A mediação é mais que uma ferramenta de resolução de Conflitos Extrajudicial, para mim ela é um instrumento de autoconhecimento. Quando as pessoas (solicitante ou solicitado) entram a sala de atendimento não sabemos o que irá emergir, pois se abre um novo mundo, muitas vezes desconhecido até mesmo para eles.

Os usuários do serviço do núcleo chegam, normalmente, por um conflito que chamamos de conflito aparente, mas eu também chamo de conflito "palpável" aquilo que eles conseguem descrever como incômodo, mas quando começamos adentrar ao seu mundo (não são todas os mediadores que tem essa habilidade e sensibilidade) a mediadora apoiada com técnicas que são ensinadas em cursos como: escuta ativa ou empática e perguntas reflexivas) ajuda as pessoas a desenhar o real conflito e compreender de uma forma mais abrangente aquilo que ele tem dificuldade de compreender devido a sua complexidade.

O *feeling* e a intuição não se aprendem e sim se desenvolvem, por isso ante de ser um profissional o mediador deve compreender e trabalhar suas próprias questões, pois eu creio que a mediadora é a ferramenta da ferramenta (Taylana Mendes Rocha, Mediadora Regional IV).

Observa-se, na primeira resposta, a preocupação da mediadora com a complexidade dos conflitos, o conhecimento multidisciplinar e a capacitação continuada que devem nortear a formação do mediador. Um ponto interessante que se percebe na fala da mediadora é o caráter de autotransformação através do autoconhecimento. Segundo ela, um atributo para um bom profissional de mediação é primeiro trabalhar questões pessoais conflituosas, desenvolvendo habilidades necessárias para administrar conflitos como mediadora.

2) Aproximar as pessoas da “justiça” para além do judiciário, principalmente no que tange à mediação comunitária, contribuir para mudança da cultura da disputa e diminuição da violência nas comunidades, ajudar as pessoas a construírem sua cidadania através da autonomia proporcionada pela mediação, orientá-las e informá-las no que for possível e no nosso caso, enquanto instituição pública, estar mais perto da população prestando um serviço de qualidade ao alcance de todo (Amélia Paiva, Mediadora do núcleo da regional VI).

Na fala da mediadora Amélia, vemos a palavra “justiça” como uma das metas da mediação. A “justiça” aqui aparece de forma idealizada pelos preceitos dos conhecimentos das técnicas de mediação. Amélia, na sua fala, não parece tratar de acesso à justiça institucional, ou seja, o poder judiciário. Na linguagem da mediação, a “justiça” se realiza quando ambas as partes estão satisfeitas com o resultado. Esse objetivo perpassa os autores da doutrina de mediação e estão presentes nos cursos de formação de mediadores.

3) No que se refere à sua pergunta sobre o papel do mediador de conflitos, acredito que o primordial no papel do mediador é possibilitar as pessoas envolvidas no conflito um novo olhar, uma forma diferenciada de lidar com o conflito, pois utilizando as

técnicas da mediação a capacidade de diálogo, de forma pacífica é proposta como meio de lidar com aquele conflito que está em questão, e ainda capacitando os envolvidos para possíveis conflitos que venham a ocorrer, para que sejam resolvidos por eles mesmos de forma satisfatória (Felipe Bezerra, Mediador no Núcleo da Regional II).

4) É papel do mediador de conflitos auxiliar as pessoas na resolução de seus conflitos através do diálogo fazendo com que as partes envolvidas reflitam sobre os sentimentos e interesses ali envolvidos e eles mesmo encontrem uma solução pacífica e equilibrada para aquele conflito. Desta maneira o mediador age como agente transformador da sociedade, quando apresenta um método humanizado de resolução de conflitos, onde é levado em conta em primeiro lugar os sentimentos dos envolvidos e não a culpa dos mesmos e tem como objetivo a preservação das relações ali existentes (Vanesca Sousa, Mediadora da Regional I).

Nas falas dos mediadores Felipe e Vanesca, observa-se termos como um “novo olhar” para o conflito e “sentimentos”. Os referidos termos, dentro do conhecimento técnico em mediação, estão interligados na medida que se supõe que a mediação é um instrumento de transformação pessoal e social. E, que no entender da mediação, os conflitos têm seu lado positivo, por isso esse “novo olhar”, através dos sinalizadores com os “sentimentos”, para chegar a uma “solução pacífica”, termo bem comum na linguagem da mediação. Um outro ponto em destaque é classificar o mediador como agente de transformação, então, seria o mediador um agente de intervenção na percepção dos mediadores. Nas respostas foi verificado que os mediadores incorporaram o discurso construído sobre a mediação. Os termos usados por eles são nativos da linguagem institucional, percebendo-se afinidades nas respostas dos entrevistados, o que demonstra a construção de um *habitus* na formação do mediador. Esse *habitus* supõe a construção de um conhecimento estruturado que se revela na prática e percepção social do indivíduo, aqui no caso do mediador.

A esse respeito é importante verificar os preceitos e indicações contidos no saber construído sobre a mediação. Segundo o Manual de Mediação Judicial do CNJ (BRASIL; CNJ; AZEVEDO, 2016), “ouvir ativamente significa escutar e entender o que está sendo dito sem se deixar influenciar por pensamentos judicantes ou que contenham juízos de valor – ao mesmo tempo deve o ouvinte demonstrar, inclusive por linguagem corporal, que está prestando atenção ao que está sendo dito”.

A psicologia opera como uma forma de saber, contribuindo para a construção do conceito de “escuta” na mediação.

Segundo a psicóloga Cloé Madanes (1997), “os fatos da vida são contados para surpreender, impressionar, disputar simpatia, fazer o outro e sentir-se superior, conseguir ajuda, e como metáforas de outras mensagens. Portanto, o mediador deve ter a habilidade, a consciência de que a narrativa vivenciada na escuta traz um contexto, um discurso de

convencimento. Desta forma, o mediador deverá acolher sem interromper de forma abrupta ou não inteligente, tolhendo pontos-chaves da mensagem do emissor. Tudo o que está sendo falado pode ser trabalhado a posteriori com e entre os envolvidos no conflito. O resultado dessa escuta pode pinçar pontos-chaves que façam o próprio dono do discurso refletir profundamente o que verbalizou e se realmente faz sentido para ele, podendo acontecer, com a ajuda do mediador, uma nova construção de discurso, ou melhor, uma desconstrução do que foi dito, para um olhar novo, uma nova narrativa (BIASOTO; VICENTE, 2003, p. 163).

4.3 Empatia: virtude e crítica

“Não é no lugar, / É na conexão / Do bom coração / Que sabe amar, / Pois sobre empatia / O estar presente / Plantando a semente / Faz revigorar. / Ser agradecido, / O outro sentindo / E retransmitindo / A compreensão. / Em sua pequenez / Todo ser humano / Tem como o oceano / A imensidão. / O lugar do outro / A ele pertence, / Por isso antes pense / E tente ajudar. / Doe o seu melhor: / Apoio fraterno, / Mas não subalterno... / Faz tudo mudar. / Sempre que presente / Amor e empatia / Refaz alegria, / Muda o coração. / A melhor maneira: / Se fazer análogo / Sempre com diálogo / E dedicação.”
(Fátima R. Portela- Poeta).¹⁰

A autora descreve, de forma poética, a empatia. Significa estar no lugar do outro, oferecer ajuda, conexão entre as pessoas, através do coração, compreensão e amor. Essas são palavras que estão inseridas dentro do conceito de empatia trabalhado pela mediação. São termos que devem, no saber da mediação, ser experienciados pelo mediador através do diálogo com as partes. A empatia, para mediação, é vista como algo virtuoso, inerente ao profissional de mediação.

As regras de mediação supõem que desenvolver a empatia com as partes é ponto primordial para se estabelecer uma relação de confiança. Quando o mediador consegue estabelecer com os mediados essa ponte, todo o procedimento de mediação tende a fluir com mais eficiência, ou seja, o mediador conseguiu estabelecer com os envolvidos uma relação denominada de Rapport:

¹⁰ Poema “Empatia”. A autora é uma jovem poeta cearense de São Gonçalo do Amarante. Pode ser visitada através do perfil: <https://www.facebook.com/fatinha.paiva.12>.

Um conceito muito utilizado na mediação chama-se rapport. O rapport consiste no relacionamento harmonioso ou estado de compreensão recíproca¹⁰⁰ no qual por simpatia, empatia ou outros fatores se gera confiança e comprometimento recíproco – no caso da mediação com o processo em si, suas regras e objetivos. Há autores que sustentam que o rapport “sempre envolve três elementos: atenção mútua, sentimento positivo compartilhado e um dueto não verbal bem coordenado. Quando esses três fatores coexistem, catalisamos o rapport (BRASIL; CNJ; AZEVEDO, 2016, p. 174).

Empatia, em algumas definições, é saber se colocar no lugar do outro para identificar e respeitar o que o outro sente, sem perder a imparcialidade. Existe um conceito que se adequa mais filosoficamente ao processo de mediação que define empatia como apenas estar presente, estar por inteiro. A empatia não passa pela compreensão do intelecto, da razão, “a compreensão intelectual bloqueia a empatia”, frase de Marshall Rosenberg, criador da técnica chamada Comunicação Não-Violenta (CNV). Empatia é uma curiosidade generosa, uma escuta presente ativa que leva o mediador a estar presente com todos os seus sentidos, não podendo ser explicado racionalmente, e sim sentido.

A definição de empatia como algo positivo e necessário é uma constante dentro do conhecimento teórico da mediação. O Manual de Mediação Judicial do CNJ discorre que o mediador deve agir com empatia:

Na mediação, ter empatia significa saber colocar-se na situação do outro, sem, contudo, tomar partido. O mediador deve ser sensível aos sentimentos e às reações pessoais das partes a cada momento do processo de mediação. Ao desenvolver a empatia, o mediador compreende melhor as questões, os interesses e os sentimentos das partes, aumentando as chances da obtenção de um acordo satisfatório a ambas as partes ao final do processo (BRASIL; CNJ; AZEVEDO, 2016, p. 221).

A empatia é também descrita como prática de efeito curativo na psicologia e uma ferramenta do processo de mediação de conflitos.

Entretanto, outros trabalhos de pesquisa apontam uma percepção diferente. Os antropólogos Nils Bubandt e Rane Willerslev (2015) fizeram uma análise comparativa de eventos, onde buscaram similaridades e diferenças. Observaram que a empatia é um instrumento que serve para melhorar a sociabilidade, mas também pode causar prejuízo ao outro. Desta forma, a empatia não seria por si só virtuosa, mas a intenção para qual é usada é que fará essa diferenciação. Os autores propõem conhecer o “lado obscuro da empatia”, “que vai de encontro a tendência acadêmica e popular que atribuem a empatia, o status de virtude” (BUBANDT; WILLERSLEV, 2015, p. 5). Os autores descrevem o objetivo do trabalho sobre empatia da seguinte forma:

Nossa proposição é simples (e talvez por causa da sua simplicidade ela tenha sido quase, completamente, ignorada): com bastante frequência, identificações empáticas com outros não tem como objetivos compreensão mútua, o altruísmo, o consolo, a compaixão intersubjetiva, o cuidado ou coesão – objetivos ocasionalmente vistos como condição *sine qua non* da empatia. Em vez disso, a faculdade empática é usada pra fins enganadores e, em última análise violentos. Nosso foco nesses casos em que a empatia e o engano estão ligados a intenção agressiva não é negar que a empatia está associada a algumas ou todas as suas virtudes convencionais, mas pensamos que há mais em sua natureza. Estamos interessados nos casos em que a incorporação empática de uma perspectiva alienígena, e na verdade é motivada por sedução, engano, manipulação e intenções violentas. Nós chamamos isso de empatia “tática” (BUBANDT; WILLERSLEV, 2015, p. 6)

A empatia, de acordo com os autores Bubandt e Willerslev (2015), pode então ser analisada de formas diferentes, através de estudos comparativos, levando em consideração a cultura, aspectos ambivalentes de identificação do eu e do outro, suas teias de relações e suas subjetivas. Todas essas nuances demonstram como a empatia não pode ser definida de forma tão simples como no momento atual se propaga.

4.4 A “comunicação não-violenta” como técnica de mediação

O conceito de “Comunicação Não-Violenta” (CNV), foi criado pelo psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg. Supõe um processo de conhecer e expressar as emoções e necessidades (MUSIO; SERAPIÃO, 2017), compreendendo que julgamentos e agressões, bloqueiam essas expressões, impedindo uma “comunicação não-violenta” (ROSENBERG, 2006).

Marshall Rosenberg nasceu em Ohio. Em 1943, aos nove anos, mudou-se com a família para Detroit, no meio de eclosões de conflitos raciais. Em 1961, fez seu PHD em psicologia clínica pela Universidade de Winconsin. Nos anos 60, trabalhou como orientador educacional em escolas e universidades que abandonavam o sistema de segregação racial. Foi nesse período de transição turbulento que Rosenberg cunhou técnicas de comunicação e mediação que com o tempo viria a ser o método da Comunicação Não-Violenta. Rosenberg parte do princípio de que a “comunicação humana é um dos frutos de um processo histórico e cultural pautado em relações de poder de marcado caráter subalternizador e de forte hierarquização” (OLIVEIRA, 2019, p. 98).

Para Pelizzoli (2012), estudioso de CNV, comunicar-se é estabelecer-se como relação. Somos seres relacionais, sem as relações não nos reconheceríamos como indivíduo. A comunicação como linguagem deve ser entendida, a priori, na sua dimensão ontológica, e não

apenas como meio de fala para o contato de um ser humano com outro. Somos seres de significação (signos), de identidade (grupos), e seres de alteridade (diferentes). Pelizzoli observa que comunicação não é apenas jogo de signos e significantes, mero instrumento, jogo gramatical ou de léxicos, nem *ideologia*, e sim uma linguagem vital, meio para a vida humana conectar-se com a sociabilidade.

A “não-violência” é uma tradição teórica e prática que tem como Ghandhi um dos nomes mais conhecidos (PELIZZOLI, 2012). A CNV nutre-se desta tradição, assim como de outras práticas comunicacionais de pacificação social, como também da psicologia social e de grupos. A CNV trabalha com o conceito de violência, retirando do âmbito reduzido da violência criminal e pensando de forma sistêmica dentro de campos sociais conflitivos, da violência estrutural e do *apartheid* social (PELIZZOLI, 2012, p. 6-7). Segundo Oliveira (2019, p. 98), “o caráter de violência da comunicação surge justamente por conta desta distância entre as formas de expressão disponíveis e as demandas internas dos sujeitos”. Mesmo em contexto de crise e desestruturação social a CNV pode ser aplicada, pois trabalha com a premissa de que, quando houver um desequilíbrio social, como um assassinato, há uma tendência ao equilíbrio, seja por qualquer tipo de punição que gere uma nova dor, ou por outros meios de reparação, como a mediação, reconciliação, justiça restaurativa, responsabilização dos ofensores, e outros meios que não reverbere o ciclo de violência. A CNV foca na capacidade de dialogar, em qualquer âmbito social, fazendo dos conflitos uma oportunidade para que esse diálogo aconteça.

A CNV, propõe um diálogo franco e aberto, isso é essencial na hora de mediar, pois *dialogar*, no sentido da CNV, é mais que *mediar*, para Pelizzoli (2012), “dialogar é trazer à tona efeitos humanos e psicológico dos malfeitos”.

De acordo com Dominic Barter, em entrevista para o site Extra Classe (BOOP, 2005), estúdio da Comunicação Não-Violenta, “a violência está na linguagem” e não o conflito:

poderíamos dizer que a raiz da violência, e não do conflito, está na expressão trágica de uma necessidade humana não atendida. Uma necessidade humana universal, compartilhada por todos, que se frustra e é expressa de forma trágica. Trágica tanto por causa dos danos que causa, mas também pela pessoa que age desta forma, porque a violência é uma forma extremamente ineficaz de conseguir o que se quer. [...] Ela leva a nos enganar sobre os vários motivos e as razões dos comportamentos das pessoas e sugere a lógica de punição, que se eu violo os direitos da outra pessoa eu vou estar ensinando a ele uma lição que vai levar a pessoa a corrigir o seu comportamento. Esta lógica faz com que a violência se torne inevitável (BOOP, 2005).

Para Barter, assim como outros estudiosos de CNV, como Marshall Rosenberg, os

conflitos não necessariamente se tornarão atos de violência, e podem ser compreendidos e elaborados a partir de uma linguagem não agressiva.

De acordo com Rosenberg (2006), a CNV fundamenta-se em três elementos: nossa relação interior, nossa relação com os outros, e nossa conexão com os sistemas aos quais estamos inseridos. Os componentes são quatro: “*observação* (o que podemos ouvir, observar: os fatos), *sentimento* (a nossa reação emocional em relação a isto), *necessidade* (o que realmente é importante para nós, nosso valor) e *pedido* (o que pode atender nossa necessidade)” (MUSIO; SERAPIÃO, 2017, p. 218).

Esses componentes permitem, segundo a abordagem da CNV, que se perceba a forma de comunicação que está sendo utilizada, ou seja, se existe uma linguagem agressiva que reinicia ciclo de dores e confrontos. Os componentes não aparecem de forma didática, como exposto aqui, estão conectados, se entrelaçam. A CNV colabora com a percepções e distinções do que alimenta o conflito, e busca alternativas resolutivas de forma cooperativa que não use da agressão e da violência na comunicação. A essência da CNV encontra-se na forma como os quatro componentes são compreendidos e expressados não na fala ou na troca de palavras. A comunicação com honestidade, clareza, através desses componentes, e o receber com empatia esses mesmos componentes, elaborando o diálogo com a alteridade, é o ponto central da CNV (MUSIO; SERAPIÃO, 2017).

O grande desafio para os envolvidos expressarem seus sentimentos e necessidades, quando observamos os processos de mediação, é a ideia de vulnerabilidade que esses dois conceitos remetem. É como se estivessem numa guerra e fornecessem armas ao inimigo. Por isso demanda que o mediador consiga, juntos aos envolvidos, ultrapassar esse obstáculo para aprofundar as questões desses indivíduos. Na raiz dos sentimentos estão as necessidades, as causas do que sentimos. O que sentimos pode ser estimulado por fatores externos, por gatilhos, mas nunca é as causas de nossos sentimentos (ROSENBERG, 2006).

Desta forma, o mediador, dentro da perspectiva da CNV, tem como papel colaborar para que os envolvidos no conflito consigam fazer a conexão entre os sentimentos e as necessidades, isto é, os participantes devem buscar as causas, necessidades, externalizadas pelos sentimentos que, quando não elucidadas pelos participantes, bloqueiam a comunicação e dificultam a resolução dos conflitos.

4.5 “Negação das Responsabilidades”

Marshall Rosenberg (2006, p. 42), chama de negação de responsabilidade, um tipo

de comunicação alienante da vida: “nossa linguagem obscurece a consciência da responsabilidade pessoal”.

Na percepção dos princípios da mediação, a “negação de responsabilidade” leva a pensamentos superficiais, onde as causas dos acontecimentos não são buscadas, conseqüentemente, produzindo uma comunicação alienante (ROSENBERG, 2006). Assim, o que pensamos e o que sentimos passam a não ser de nossa responsabilidade, mas do outro. As falas e as ações são externadas de modo a tornar um dos agentes um ser passivo, cumpridor do destino ou de obrigações morais e sociais. Assim, o pensamento questionador não é acionado, gerando conflitos de toda espécie, pois a participação do sujeito na construção do problema não existe.

Essa percepção vai ao encontro de outras formulações filosóficas. No livro *Eichmann em Jerusalém - Um relato sobre a banalidade do mal*, Hannah Arendt (2009) descreve que Adolph Eichmann, juntamente com outros oficiais, usavam uma linguagem de negação de responsabilidade: o *Amtssprache*, ou “burocratês”. O argumento utilizado era que nunca tinham matado nenhum judeu ou não-judeu, mas obedeciam a ordens legais, cumpriam seu dever como funcionário público.

Eichmann, em seu julgamento, dizia que a acusação de assassinato a ele atribuída estava errada:

Com o assassinato dos judeus não tive nada a ver. Nunca matei um judeu, nem um não-judeu—nunca matei nenhum ser humano. Nunca dei uma ordem para matar fosse um judeu fosse um não-judeu; simplesmente não fiz isso” [...] que só podia ser acusado de “ajudar e assistir” à aniquilação dos judeus, a qual, declara ele em Jerusalém, fora “um dos maiores crimes da história da Humanidade (ARENDR, 2009, p. 33).

Na metodologia da mediação, os participantes são estimulados pelo mediador, a perceberem que o conflito vivenciado também foi construído por eles, conseqüentemente, eles têm a legitimidade e potencialidade de transacionarem uma solução que seja adequada para ambos. A mediação trabalha com a terminologia “ganha-ganha”, e caracteriza de “perde-ganha” os conflitos tratados de modo adversarial pelo sistema judiciário. Isso implica, na linguagem da mediação, que não existe perdedores, assim como não existe réu e vítima, nenhum culpado. Todos são corresponsáveis por suas ações e pelo resultado delas.

Diante desse contexto do “ganha-ganha”, o mediador deverá conduzir as partes ao que o Código de Ética dos mediadores (2010) chama de “empoderamento”: “VII – Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus

conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição”.

O Manual de Mediação Judicial do CNJ (BRASIL; CNJ; AZEVEDO, 2016) descreve empoderamento: “empoderamento” é a tradução do termo em inglês *empowerment* e significa a busca pela restauração do senso de valor e poder da parte para que esta esteja apta a melhor dirimir futuros conflitos”. Esse princípio¹¹ do empoderamento é um mecanismo usado pelo mediador para reforçar a responsabilidade que cada envolvido tem para gerir os seus conflitos.

¹¹Como mencionado anteriormente, com a reinclusão de novos processos autocompositivos em modernos sistemas processuais, estes passaram a incorporar novos escopos, como a capacitação (ou empoderamento) das partes (i.e. educação sobre técnicas de negociação e resolução de conflitos) para que as partes em disputa possam, cada vez mais, por si mesmas compor parte de seus futuros conflitos. Nesse contexto, o princípio do empoderamento estabelece a necessidade de haver um componente educativo no desenvolvimento do processo autocompositivo que possa ser utilizado pelas partes em suas relações futuras. Considerando que o mediador estabelece uma relação com as partes de modo a estimular a comunicação, espera-se em razão do princípio do empoderamento que, após uma adequada autocomposição, as partes tenham aprendido, ainda que parcialmente, algum conjunto de técnicas de negociação e aperfeiçoado as suas formas de comunicação tornando-a mais eficiente inclusive em outros contextos (BRASIL; CNJ; AZEVEDO, 2016, p. 252-253).

5 A MEDIAÇÃO FAMILIAR

Uma das vertentes da mediação, a mediação familiar, pode ser definida como uma área de intervenção social, que incorpora ferramentas, técnicas de várias áreas do conhecimento, multidisciplinar, com objetivo de reestabelecer o “equilíbrio familiar” através da comunicação, podendo ou não chegar a um acordo escrito, formal. Tem na categoria família, nos seus conflitos e desdobramentos no mundo social, seu objeto.

Perante um contexto histórico evolutivo que cunhou a família como instituição primária de socialização e lhe conferiu o estatuto de espaço privado e autêntico por excelência, fonte de solidariedade e consenso, é digno de nota o facto de a mediação assumir, de forma explícita, esse universo “privado” como foco de conflito, privação e agressão. De qualquer forma, a filosofia que preside à fundamentação da mediação radica na ideia de que, mesmo nessas circunstâncias, a família tem um conhecimento inegável e único da sua própria realidade. Por isso, são-lhe reconhecidas as potencialidades para resolução dos conflitos, que permitem evitar a exposição e a invasão normalmente inerentes à solução litigiosa, isto é, ao recurso ao espaço do tribunal (ARAÚJO; FERNANDES; RODRIGUES; SALDANHA, 2011).

O saber construído sobre o tema da mediação considera que a família está presente em todas as sociedades humanas. Recebe influências de cada época, é vista como uma trama relacional, que comporta conflitos, no seio do privado. Tais conflitos reverberam nos indivíduos através das suas identidades, manifestadas não só no espaço privado, mas também no público. A instituição família, ao se tornar o foco da mediação familiar, convoca a intervenção na esfera do universo “privado”, priorizando o conflito latente ou manifesto, descortinando, por muitas vezes, agressões e privações.

Pela complexidade da trama de relações, a mediação familiar baseia-se na convicção resultante da observação dos resultados, supondo que o poder judiciário não terá o conhecimento diacrônico sobre o contexto histórico, social e familiar. Distingue-se da intervenção judicial nos conflitos familiares, incorporando as incertezas, dirigindo críticas ao formalismo jurídico.

Na mediação, o princípio da unidade familiar é incorporado de forma natural, assumindo a lógica da ficção tal como pensou Bourdieu (1994), referindo-se à construção da realidade social, simultaneamente, de forma objetiva nas estruturas sociais, e subjetiva nas estruturas mentais.

Se a família aparece com a mais natural das categorias sociais, e se está destinada, por isso, é porque a categoria familiar funciona, nos *habitus*, como esquema classificatório e princípio da construção do mundo social específico, adquirido no

próprio seio de uma família como ficção social realizada. De fato, a família é produto de um verdadeiro trabalho de instituição, ritual e técnico ao mesmo tempo, que visa instituir de maneira duradoura, em cada um dos membros da unidade instituída, sentimentos adequados a assegurar a *integração* que é condição de existência e de persistência dessa unidade. Os ritos de instituição (palavra que vem do *stare*, manter-se, ser estável) visam constituir a família como uma entidade unida, integrada, unitária, logo, estável, constante, indiferente às flutuações dos sentimentos individuais. Esses atos inaugurais de criação (imposição do nome de família, casamento etc.) encontram seu prolongamento lógico nos inumeráveis atos de reafirmação e de reforço que visam produzir, por uma espécie de criação continuada, as *afeições obrigatórias e as obrigações afetivas do sentimento familiar* (amor conjugal, amor paterno e materno, amor filial, amor fraterno etc.). Esse trabalho constante de manutenção de sentimentos duplica o efeito performativo, da simples *nominação* como construção do objeto afetivo e socialização da libido (a afirmação “é tua irmã”, por exemplo, encerra a informação do amor fraterno como libido social dessexualizada - tabu do incesto) (BOURDIEU, 1994, p. 129).

Nas mediações de família que foram narradas nesta dissertação, foi observado que o conceito de família, tanto para os envolvidos quanto para os mediadores, é abordado de forma similar, sendo a instituição tratada como unidade que deve ser preservada. As falas dos envolvidos como “é triste uma família brigando”, “não esperava isso de um irmão”, “você tem que ser grato, pois te criei”, demonstra como a lealdade familiar, a solidariedade sanguínea como preceitos ressaltados e defendidos como uma verdade inquestionável.

Em relação aos mediadores, a formação embasada em conhecimentos psicológicos e jurídicos não trabalha com a possibilidade do conceito de família fictício, portanto, o mediador tem uma perspectiva que foca no reestabelecimento da comunicação, em especial das relações familiares. Segundo a psicologia e saberes da mediação, assim como para proteção que o Estado concede à família, a constituição familiar pode ter várias configurações, mas a família é considerada como verdade imprescindível para o desenvolvimento dos indivíduos e da sociedade.

Nos casos expostos ao longo da dissertação, é possível verificar como a família, através de suas relações, ajuda a tecer e reproduzir o tecido social, e como a mediação percebe e interfere na esfera do privado, carregando questões e códigos à uma dimensão pública. A mediação familiar trabalha em um lugar de difícil acesso, a “casa”, o privado, (DAMATTA, 1997) percebendo os indivíduos dentro do contexto, da trama relacional da família.

No percorrer do processo de mediação, o mediador deverá compreender as estruturas de dominação e situações relacionais que estão por trás dos conflitos familiares, muitas vezes marcados por laços de dominação de gênero, característica de sociedades patriarcais. Segundo DaMatta (1997), segredos, comportamentos, ações oriundas do espaço privado da casa podem vir a ser expostos em um local público como a mediação.

Espera-se que a ética e a ordem da casa, seus códigos e relações devam ser

compreendidos pelo mediador, para que se possa entender o conflito e suas peculiaridades culturais e sociais.

Segundo DaMatta, em nossa sociedade, existe o embate das regras universais, gerais (mundo da rua) contra o mundo privado da família, amigos, parentes e protegidos (mundo da casa), sendo que transitaremos de um para o outro de acordo com nossas necessidades (DAMATTA, 1997). Expor para estranhos o que se passa dentro do mundo privado da casa é uma quebra do código de silêncio que, de modo geral, já se perpetua há tempos.

O primeiro passo na mediação é estabelecer a confiança, para aquele que fala sinta segurança e abertura para expressar o que deseja sem sentir que está sendo julgado, mas tendo a percepção que será compreendido através de uma escuta atenta e imparcial, isso é o que a teoria ensina.

No entanto, quando começa o processo de atendimento, de escuta, observa-se na que nem sempre a teoria corresponde à realidade na prática da mediação. As realidades complexas e subjetivas nas quais estão inseridos, o mediador e os atendidos nos núcleos por vezes colidem em relação a valores, a conceitos morais e éticos. Nesse ponto, pode ocorrer alguma fala ou gesto corporal do mediador que poderá obstruir o estabelecimento dessa relação de confiança.

Mesmo conhecendo as técnicas e as armadilhas que travam o diálogo, o mediador pode acionar mecanismos e gatilhos emocionais que o impedem de conduzir o processo de mediação. Para exemplificar como isso acontece na prática, em uma mediação onde uma mãe pedia ao pai do seu filho uma pensão alimentícia para colaborar com as despesas mensais, uma frase do pai da criança desestabilizou o mediador. O pai declarou: “posso ajudar meu filho na educação dele, comprando lápis e borracha”. O mediador, também pai, foi tomado por uma emoção de raiva pela fala proferida, fazendo com que não pudesse ter mais o equilíbrio emocional necessário e confiança das partes para conduzir a mediação. Como estava presente o comediador¹², este assumiu a mediação, enquanto o mediador se retirou, justificando sua saída por não estar se sentindo bem.

Quando o solicitante entra na sala de atendimento, começa a interação entre ele e o mediador. Encontra-se muito arraigado o conceito de punição, de vítima, de algoz, tanto

¹² A comediação consiste no modelo em que dois ou mais mediadores conduzem o processo autocompositivo. Entre os motivos para a adição de outro mediador estão: i) permitir que as habilidades e experiência de dois ou mais mediadores sejam canalizadas para a realização dos propósitos da mediação, entre as quais a resolução da disputa; ii) oferecer mediadores com perfis culturais ou gêneros distintos, de modo que as partes sintam menor probabilidade de parcialidade e interpretações tendenciosas por parte dos terceiros neutros; iii) treinamento supervisionado de mediadores aprendizes (BRASIL; CNJ; AZEVEDO, 2016, p. 142).

naqueles que procuram a mediação como nos próprios mediadores. Reconhecer quais aspectos culturais e subjetivos delineiam essas interações, na pesquisa, é relevante para entender como os comportamentos seguem uma linha de dualidade exclusiva, o certo e o errado, a vítima e o algoz, o cidadão de bem e o transgressor, entre outras. Dentro desse sistema dual, surgem comportamentos e gestos que, baseando-se na terminologia de Goffman (2011) podem ser chamados de *fachada*. São ideias preconcebidas sobre como se comportar e agir em determinadas situações e/ou na presença de pessoas específicas.

Observa-se, nos atendimentos, certas tendências de comportamentos, rituais de interação e regras de conduta (GOFFMAN, 2011). Exemplos que são constantes do que estamos relatando aqui é a postura de vítima que acompanha o solicitante, cujo sentimento geralmente descrito por ele é de ser “injustiçado”. Os relatos, em grande parte, mostram que na oposição do solicitante existe “um algoz”, muitas vezes descrito como pessoas que já têm envolvimento ou “passagem” por algum órgão institucional que remete a ideia de que algo de errado e transgressor foi feito por ele. Também o opositor é descrito como um indivíduo sem “ocupação”, “desocupado”, “sem renda”.

Em casos de relacionamento de casal, os homens referem-se à “íngrata”, que “nunca trabalhou”. Na fala das mulheres, afirmações do tipo “nunca prestou”, “irresponsável” e “mulherengo” são frequentes. Observando-se o conceito de *fachada*, e fazendo a observação empírica dos atendimentos da mediação, vemos que tanto os que demandam o processo como os que são convidados a participar e o mediador, esperam serem vistos de uma forma e se comportam da forma que supõem que são vistos. A manutenção dessa fachada é como um acordo tácito entre os que estão participando da interação, como escreve Goffman, para “preservar sua fachada e a dos outros” (GOFFMAN, 2011, p. 19).

Dentro da perspectiva de Goffman (2011), podemos compreender a *interação, o face a face*, do processo de mediação através de duas classes de regras de conduta: *simétrica* e *assimétrica*. Pela primeira, percebemos através da interação entre os envolvidos no conflito, durante a sessão propriamente dita de mediação, onde as regras de comportamento são digeridas uniformemente entre as partes. Há uma compreensão explicada antes e durante o processo, que os envolvidos, solicitante e solicitado, serão tratados de forma equivalente. Esse ritual parece já ser conhecido por eles, não sendo estranho se comportarem diante de uma “autoridade”, “doutor” ou “doutora”, como eles se referem ao mediador, da forma que se espera deles. Por outro lado, a forma como o mediador é visto pelas partes é um exemplo de assimetria, pois os participantes do processo percebem o mediador como uma “autoridade”, alguém que pode, mesmo que diga que não é função do mediador, decidir em benefício de uma parte.

Durante a pesquisa, foi averiguado que a mediação objetiva fazer algo mais informal, diferente dos rituais presentes dos procedimentos jurídicos. Questiona a mediação o princípio que perdura entre os participantes, pelos menos no início do processo de mediação, de que ao final existirá um perdedor e um ganhador. Os profissionais de mediação, recebem uma capacitação, que destoa do processo formal e litigioso, onde a “informalidade” do processo, o foco no diálogo, e não necessariamente no acordo, são colocados como prioridades. Mas, o ritual, mesmo que mais informal, continua existindo e a mediação não deixa de ser uma prestação de serviço do próprio Estado, dentro de um arcabouço jurídico. Então, as estruturas sociais e suas regras de conduta e rituais continuam permeando comportamentos, ações e gestos dos indivíduos nas suas interações com os outros.

A mediação está inserida dentro de regramentos legais homologados pelo Estado. De forma técnica e instrumental, seu objeto em comum com o Judiciário é uma possível resolução de conflitos e a pacificação social, como o saber da mediação e jurídico assim denominam. Ambos têm seu ritual próprio que, em algumas circunstâncias, se interlaçam em pontos convergentes, mantendo suas próprias características, como exemplo dessas intercessões, citamos a mediação processual, um movimento dentro do judiciário mas que mantém aos princípios da mediação.

Em grau de divergência, está a forma como cada um elabora e conduz o conflito. Na abordagem da mediação, o conflito é considerado um fato esperado, que não carrega uma categorização nem positiva nem negativa. Não existem adversários que duelam em disputas que resultem em um vencedor e um perdedor. O acordo pode acontecer se as partes assim pactuarem, e fica a critério delas os termos desse acordo.

Nos ritos judiciais ainda vigora o litígio, tanto que em certas questões conflituosas onde há um ganhador, mas de forma parcial, inúmeros recursos jurídicos são interpostos para que a decisão tenha um ganho total, e não em parte. A decisão final no judiciário é decretada pelo Estado-Juiz, onde o magistrado exerce o direito natural, proclamado no saber jurídico, de julgar as questões institucionalizadas no judiciário. O conflito, pela ótica judicial, deve ser resolvido, mesmo de forma impositiva e não satisfatória para os envolvidos, pois, como está redigido no art. 5, inciso XXXV da Constituição Federal brasileira de 1988: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário, lesão ou ameaça de direito”. Mas, para essa apreciação ocorrer, é necessário que a ação preencha certos requisitos legais, condições da ação, sendo essa mais uma diferença dos trâmites do judiciário para a mediação. No caso de Dolores, ela não tinha condições de protocolar uma ação judicial por faltar justamente os requisitos legais. Fato que não é considerado na mediação, pois um dos princípios norteadores é a informalidade.

5.1 Casos de Mediação Familiar

De modo geral, as pessoas procuram a mediação de conflitos nos núcleos após terem buscado soluções em delegacias ou outro órgão do judiciário. É possível supor a existência de uma mentalidade punitiva que imputa a culpa ao outro, considerando que, desde o surgimento do Estado Moderno, através do contrato social, foi outorgado ao Estado o papel de julgar e punir. De acordo com pensamento de Hobbes (1983) sobre o Estado contratual, cada homem delegaria seu poder a um único homem ou a uma assembleia de homens, de forma pactual que, unindo todos os poderes individuais, teria um único poder com força suficiente pra estabelecer a segurança de governar e fazer justiça.

A mediação, no entanto, tem como pressuposto substituir o enfrentamento oriundo do conflito por posturas colaborativas ou cooperativas. Isso significa que as partes envolvidas possam entender que, diante do reconhecimento do conflito, torna-se necessário assumir posturas capazes de evitar sua evolução para atos de violência. Trata-se de pensar o empoderamento justificado na finalidade de resolução de conflitos de maneira pacífica. Parece ser uma nova forma de uma repactuação social, onde não se delega unicamente ao Estado a intervenção, mas também aos atores envolvidos. Essa forma de “empoderamento” de resolução de conflitos desenvolveria, de forma educativa, uma espécie de “consciência coletiva”, através da qual os indivíduos poderiam se responsabilizar por seus atos. Reconheceriam erros e acertos sem a obrigatoriedade de um terceiro, estranho ao conflito, decidir ou “fazer justiça” no lugar dos envolvidos.

Nos atendimentos realizados nas regionais, muitos que buscam o serviço da mediação chegam perguntando se ali “alguém vai dar um acocho”, pois o delegado não quis fazer isso e encaminhou o caso para mediação. O desafio é realizar, em pouco tempo, uma desconstrução das brigas, lutas e violência.

O desejo de punição do outro, de acordo com os relatos, perpassa a mentalidade dos que procuram atendimento nos núcleos de mediação. Em se tratando de conflitos de família, esse desejo é pleno de ambiguidades. Com o decorrer do acolhimento e da explicação de como a mediação será trabalhada, afirmando que a finalidade do processo é o restabelecimento do diálogo baseado uma convivência respeitosa entre as partes, vai se estabelecendo uma relação de confiança entre mediador e o mediado. Dessa forma, desenvolve-se a função “transformadora” da mediação de conflitos, atingindo a forma de como os envolvidos se posicionam em relação às situações de desavença. A percepção dessa “transformação” fica

explícita em alguns casos que foram mediados.

Eu não conhecia né... assim..., quando eu recebi a cartinha não tinha nem noção do que era o serviço de mediação da regional, mas eu achei realmente um serviço muito bom, pessoas que atendem a gente realmente preparadas para atender o público né, o público já vem assim, vamos dizer um pouco... um tanto exaltado, pois o nome já tá dizendo mediação de conflitos, então eu achei que foi um momento muito oportuno, muito gratificante, porque aqui nessa sala nós conseguimos resolver coisas que talvez no nosso dia a dia, no nosso contexto, talvez não conseguíssemos, coisas que mesmo morando junto, não tinha coragem de falar, então eu achei muito gratificante esse momento aqui (Mediando).

Observou-se, nas mediações entre familiares, que a família é a única conhecedora da sua própria história, são os indivíduos integrantes dessa célula social que compreendem a sua própria realidade, sendo deles que brota a potencialidade legítima de resolução dos próprios conflitos. O mediador focará nessas potencialidades, agindo muitas vezes como catalisador, mas as reações, as ações e as decisões, devem partir do âmago da família.

5.2 Preparação dos mediadores e do ambiente

Uma mediação de família marcada gera sempre uma pergunta que o mediador fará a ele mesmo: hoje me sinto bem para ser o condutor dessa sessão? Pois fatos externos ao trabalho podem afetar a eficácia do mediador como dirigente da mediação. Observa-se que questões internas conflituosas são constantes e que, mesmo assim, o mediador deverá atuar. Mas, se o conflito familiar mediado fizer alguma associação com o que está vivendo o mediador, essa pergunta fica mais relevante, a autocrítica na fala dos mediadores é mais observada quando os conflitos são de família.

Nas mediações descritas neste trabalho, a escolha do mediador que irá conduzir foi feita de forma espontânea, logo, o primeiro que se voluntaria a dirigir é aceito pelo grupo, assim como aquele que declinar devido a uma questão individual também é compreendida sua posição.

Cada mediador tem sua forma de se preparar para uma mediação. Há os que preferem ficar em silêncio, como se estivessem meditando. Tem mediadores que conversam sobre o caso minutos antes, e trocam saberes com os colegas sobre o assunto em questão, como existem os que ficam distantes do tema que será mediado, conversando sobre assuntos aleatórios, sem entrar nas preliminares do que irá acontecer na sessão antes dela começar.

Um outro ponto importante percebido na pesquisa foi o cuidado que os mediadores têm com o preparo do ambiente. A sala de mediação deve estar limpa, sem excesso de móveis

e objetos que tirem o foco dos participantes. A mesa é redonda pois, na linguagem da mediação, significa que todos são iguais, não existindo hierarquia, como ocorre nas audiências do judiciário. Alguns mediadores colocam uma fragrância para que o ambiente fique aromatizado. Água e café, balas ou biscoitos incrementam também o ambiente. As cadeiras são colocadas de acordo com o número de participantes. A mediação é realizada a portas fechadas, onde os envolvidos no conflito e o mediador devem estar longe de barulhos e interferências. Esses preparos e cuidados são pensados para que se eleve o bem-estar dos participantes, já que o momento da mediação, de modo geral, é envolto de expectativas, muitas vezes com alto grau de emoção.

O preparo do local também visa um melhor entendimento do que é a mediação, diferenciando-a de sessões realizadas no âmbito do judiciário, onde o ambiente está voltado às audiências litigiosas, de disputas, em que as partes ficam sentadas de forma opostas, o que significa polaridade. O juiz fica em uma posição distante, em outra mesa, e não está na mesma altura dos olhos das partes envolvidas. Isso, demonstra um posicionamento de um terceiro, que julgará o conflito a partir de seu entendimento.

Depois dessa preparação inicial, com as partes presentes, o mediador convida os participantes para entrarem na sala. Dependendo do estilo do mediador, este pode escolher em quais cadeiras os envolvidos deverão se sentar ou deixar a escolha a critério dos participantes. Essa diferença ocorre pois há mediadores que preferem observar, desde o início do encontro entre os envolvidos, como eles se comportam quando estão frente a frente, verificando se existe distanciamento ou aproximação entre eles.

Os quatro casos expostos a seguir apresentam mediações entre dois casais, com idades, formação e locais de residência bem diferentes. No primeiro caso, será apresentado um casal com filhos adultos e com idade mais elevada. No segundo caso, um casal mais jovem, com uma filha ainda criança. No terceiro caso, foi observada uma mediação entre pai e filho. Os nomes são fictícios¹³ e as mediações foram realizadas no núcleo de mediação da Regional IV, da Prefeitura de Fortaleza.

5.2.1 40 anos casados e sem diálogo

Nesse caso que será narrado, essa questão de “estar preparado” para mediar um

¹³ O processo de mediação corre sob sigilo, tudo que é dito é protegido pelo princípio da confidencialidade de acordo com a lei 13.140/2015.

conflito específico foi notado. Uma das mediadoras não se achou em condições emocionais adequadas para mediar. Argumentou que era uma mediação familiar entre um casal que estava em processo de separação, fato este que ela também vivenciava em seu casamento. Logo, na avaliação dela, correria o risco de não ser imparcial na direção da sessão de mediação.

Dona Eudora, sessenta anos de idade, moradora do bairro Serrinha, proprietária de um comércio em sociedade com o ex-marido, foi encaminhada pelo CRAS por uma Assistente Social. Procurou o núcleo de mediação relatando que foi casada 40 anos com o “pai dos meus filhos” e que, depois de uma vida em comum, seu esposo está tendo uma relação com outra mulher, há alguns meses dormindo fora de casa. A solicitante contou que estava vivendo uma situação de sofrimento pois, além da relação afetiva, ela e o marido eram sócios em um comércio, um mercadinho, que fica em frente da casa em que os dois moravam. Assim, mesmo ele não mais permanecendo na residência do casal, era permanentemente visto, pois a casa e o comércio estão no mesmo local.

O desejo inicial dessa senhora, expresso por ela, era que o ex-companheiro deixasse para ela o comércio, já que dispunha de outro estabelecimento comercial. No dia agendado para mediação, senhor Antônio, o “convidado”, denominado de “solicitado”, um senhor de 65 anos, chegou ao núcleo e foi atendido por duas mediadoras. Ao saber que quem estava querendo um diálogo com ele era sua ex-mulher, demonstrou espanto e vergonha, verbalizou isso ao conversar com as mediadoras. Disse que não se sentia muito à vontade, ao expor sua vida conjugal e privada (aqui faço a observação de que, em situação de conflito entre casais, homens preferem ser atendidos por homens, e mulheres, atendidas por mulheres). No decorrer do atendimento, seu Antônio relatou que não gostava mais de sua ex-esposa e que, em quarenta anos de casado, nunca dialogaram sobre seus sentimentos, apenas sobre os afazeres do dia, como contas a pagar e sobre os filhos. Mesmo nitidamente constrangido, depois do atendimento individual, ele aceitou participar da mediação. O mediador os convidou a entrar na sala e deu início à sessão.

O comportamento e gestual de cada um na sala, foi observado pelo mediador atentando para a forma como se olhavam, conversavam, os pequenos gestos, local escolhido para se sentar, postura corporal etc. Tudo importa em uma mediação, quando se trata de família, e essas observações colaboram ainda mais para o mediador avaliar como começará a conduzir a sessão, pois a teia desses relacionamentos é mais complexa e permeada de sentimentos, memórias, costumes e segredos. Nesse caso específico, Eudora estava em postura cabisbaixa, ombros baixos, pois não sabia a reação de Antônio ao convite feito pela mediação. Ele de braços cruzados, todo o tempo. No início da sessão, Antônio perguntou a Eudora o porquê do

relacionamento deles ser exposto a estranhos com segredos revelados do casal a pessoas desconhecidas. Ela respondeu que fez isso porque não sabia o que fazer, a quem pedir ajuda, não sabia como seria o futuro, tinha medo, disse que estava emocionalmente arrasada. No decorrer da mediação houve muita emoção por parte dos dois. Lágrimas caíram, e ambos demonstraram muito afeto mútuo. Em um dado momento, Antônio expressou uma fala dotada de muito sentimento: “gosto de você com uma irmã”. Nesse momento, Eudora chorou muito e escutou talvez aquilo que mais temia ouvir, mas que muitas vezes, apesar do sofrimento do momento, é a verdade necessária para se compreender um conflito implícito. Em resposta à fala de Antônio, ela comentou: “agora, tenho certeza de que acabou”. Foi demonstrado por parte de Eudora o desejo de conversar com Antônio como uma última tentativa que interrompesse essa separação. O conflito patrimonial se revelou como sendo a questão explícita, o conflito implícito era a dor do rompimento de uma relação. A situação revelada foi a existência de uma relação de anos sem diálogo, onde havia um sentimento de traição e perda por parte de Eudora.

Encontramos, nas mediações de família, discursos do que é uma família. A ideia da forma como deve ser constituída um núcleo familiar, onde valores são compartilhados e o indivíduo deve se desenvolver seguindo dogmas que são passados e que não devem ser questionados. O que Bourdieu chama de discurso de família sobre a família pode ser verificado através das falas dos participantes. Assim, o privado, que guarda o sagrado, a residência, as formas de relacionamentos domésticos são representações de família, na forma de uma estrutura objetiva que fundamentam as estruturas mentais, subjetivas da categoria família. Essa interação, de acordo com o autor, reproduz uma ideia natural e universal de família como construção social arbitrária.

Nas falas e gestos dos participantes das mediações de família são anotadas representações do que é ser família, de como deve ser a estrutura de uma família. Fatos como um rompimento de vínculo conjugal, como vimos nesse caso descrito, remetem às representações mentais de como devem ser vivenciados os vínculos familiares e, uma vez abalados, rompidos, desorganizam também as estruturas objetivas.

Eudora demonstrava não compreender como um homem na idade de Antônio que, para ela, era uma pessoa de idade avançada, desejasse se separar depois de 40 anos de casamento e contrair novo matrimônio. Para Eudora, a indissolubilidade do casamento era palavra de ordem de uma família estruturada. Além disso, a possibilidade de contrair um novo vínculo não seria em nada uma atitude plausível. Eudora demonstrou que não se sentia a vontade, em uma posição de “mulher separada”, como se esse fato contrariasse as boas condutas sociais que se espera de alguém na sua posição. Por outro lado, Antônio demonstrou que tinha

bem presente como verdade que família é privacidade, logo, assuntos de família devem ser tratados e solucionados entre os componentes do grupo familiar. Uma outra questão que foi observada diz respeito à residência dos participantes. A residência da família é um componente desse imaginário do que é família. Um elo objetivo entre os membros da família. Objeto que guarda a sacralidade, os segredos, afetos, conflitos de uma família. A casa como identidade, que representa localização, espaço, como também memórias, tempo (DAMATTA, 1997). A casa representava a imagem de unidade da família. Quando acontece a ruptura do vínculo, a casa se torna objeto de disputa, significado oposto dessa unidade. Com o vínculo rompido, há uma percepção de que a ideia da família como corpo está se desfragmentando e o espírito familiar está se diluindo (BOURDIEU, 1997).

5.2.2 *“eu canto pra ela dormir toda noite”*

Os personagens desse caso são Daniel e Márcia, casados, com 30 e 25 anos respectivamente, e residentes no bairro da Aldeota, cidade de Fortaleza. Ele médico, recém-formado, ela, estudante de preparatórios para concurso, não tinha uma ocupação profissional. Trata-se de um caso de divórcio com disputa de guarda, situação de conflito bem delicada, pois a filha do casal de 7 anos tinha a mesma idade do tempo de relacionamento dos pais, ou seja, eles se uniram muito jovens, e já com uma alta responsabilidade. As partes estavam acompanhadas de advogados que, quando presentes na mediação, têm um papel relevante de colaboração e orientação aos seus clientes. É importante mencionar que, teoricamente, na mediação não há espaço para uma postura de litígio, de disputa, não se trabalha com o “perde-ganha” e sim com o que, na mediação, denomina-se “ganha-ganha”.

O clima estava muito tenso, pois Daniel, através de sua fala, demonstrava raiva, indignação diante da separação do casal e das consequências que isso traria. O fim do relacionamento conjugal, o distanciamento da filha, ou seja, a quebra do vínculo familiar. Essa é uma das questões principais que a mediação, especialmente a familiar, objetiva. Justamente a restauração do diálogo rompido e quem sabe, a posteriori, do vínculo entre as pessoas. Márcia, muito tensa, pedia um valor de pensão alimentícia que Daniel discordava. Nesse momento, o rapaz mostrou um ímpeto de raiva e ironia ao se reportar à sua ex-companheira como alguém que nunca trabalhou e que “dependia dele pra tudo”. Afirmou, na ocasião, que nunca se importou de sustentá-la, “sempre lhe dando tudo”, por isso não entendia o porquê da separação. Daniel, na sua fala, sempre mostrava ironia e palavras de desvalorização em relação à Márcia. A situação era equilibrada pelo mediador através de intervenções, onde as regras, como o

respeito, eram sempre reforçadas.

Observei, nesse momento, a necessidade de Daniel ser reconhecido, valorizado segundo a abordagem da comunicação não-violenta. Enquanto isso, Márcia, cada vez mais nervosa, não conseguia demonstrar uma reação, nem uma resposta objetiva ao que estava sendo dito. A postura corporal e a verbal revelavam uma posição dentro da interação com Daniel, uma dificuldade de se posicionar e de comunicar o que sentia naquele momento.

O advogado de Márcia pediu a palavra para tentar uma convergência entre os envolvidos, mas o diálogo não avançava. A mediadora, então, propôs que esse ponto, a relação do casal, fosse tratado em um outro momento, sugerindo seguir para o próximo ponto, que seria, talvez, muito mais delicado, o da guarda da criança. A mãe da criança sugeriu que o pai ficasse com a guarda a cada 15 dias. Com essa proposta o pai reagiu de forma intensa, demonstrando mais raiva e rancor pela ex-companheira, pois nas palavras dele, “como ter direito de 15 em 15 dias e ela teria 28 dias?” Nesse momento, falou em tom alto: “eu canto pra ela dormir toda noite!”.

Todos ficaram em silêncio por alguns segundos, a mediadora teve que retomar a mediação através de uma técnica de resumo, parafraseando o que foi dito até aquela fase. Claramente os envolvidos estavam emocionados e, aos poucos, as necessidades, conflitos implícitos, foram aparecendo, cada vez mais em forma de sentimentos. O conflito, depois disso entrou em “espiral”, isto é, cada palavra dita aumentava o confronto e acirrava os ânimos e reforço de posições, tornando o diálogo cada vez mais distante.

O momento mais radical ocorreu quando Daniel acusou sua ex-companheira de “irresponsável” em relação aos cuidados com a filha do casal, e subiu mais o nível de confronto quando questionou a honestidade da ex-companheira, disse; “não posso dormir tranquilo, tenho que esconder minha carteira, porque sempre quando acordo, vejo que falta dinheiro!”. Depois dessa fala, Márcia ficou ainda mais tímida, na sua vez de se pronunciar, começou a chorar e disse: “ele sempre joga na minha cara que não tenho dinheiro, que ele banca tudo, e que eu não faço nada! Sou mãe e estudo, como não faço nada?”.

A sessão foi interrompida pela mediadora para os envolvidos “respirarem”, tomar uma água e conversarem a sós com seus advogados. No retorno, Márcia não voltou para sala, apenas seu advogado a representou e explicou que ela havia passado mal e não tinha condições de continuar. A mediadora perguntou a outra parte se ele queria continuar em um outro momento a mediação, Daniel concordou, o advogado de Márcia também. Apesar de uma sessão tensa, ambos acordaram em continuar esse procedimento em lugar de ir direto para o procedimento litigioso, com suas sessões de provas e a decisão nas mãos de um terceiro que

não ouviria as partes e analisaria apenas a base do ordenamento jurídico.

Nessa mediação, observa-se que, pelo menos nessa primeira sessão não houve acordo. Verifica-se que a mediadora trabalhou com os “sentimentos e necessidades”¹⁴ dos envolvidos, que ainda não vieram à superfície naquele conflito. As formas que as partes encontram para justificar sua posição de acusação ou defesa demonstram que esse processo de mediação é compreendido por elas ainda como disputa. Logo, uma sessão será ineficiente para elaboração dos conflitos e busca por alternativas que encaminhem esses conflitos para rotas que não sejam de enfrentamento e sim de entendimento.

Nota-se, nessas sessões, que envolvimento emocional é muito grande entre as partes, isso é inerente especialmente às mediações de família. Quando questões de *ordem privada* são postas em *público* (DAMATTA, 1997), o relacionamento com seus conflitos mais implícitos pode aparecer, durante as horas em mediação, revelando aspectos conflituosos entre os envolvidos, por vezes camuflados com grande esforço perante os outros, *o público*. Esse sempre é um dilema dos envolvidos nas mediações de família, tanto para os que iniciam o procedimento, quanto para os convidados. Existem dificuldades de expressar o que se passa dentro da casa, dentro do relacionamento, como explica Goffman (2011), há um constrangimento da fachada não se adequar mais aos que o eu e os outros esperam.

A questão afetuosa, amorosa é recorrente dentro das mediações de família, são criadas expectativas entre os membros da família em receber e dar amor. Quando isso não acontece, é percebido pelos participantes como “ingratidão”, “descaso”, “falta de respeito” do outro, que deveria corresponder aquilo que seria natural dentro de uma família, nesse caso, como se trata de uma relação de casal, a troca de afetos, a lealdade, a cumplicidade foram levantadas como questões de ordem intrínseca do que se espera dessa relação. A família reunida, devotada, compartilhando de momentos festivos, as interações afetuosas, passando pelos rituais como o casamento, segundo Bourdieu (1996), tecem a construção da família como categoria naturalizada dentro do indivíduo. Para o autor, essa interação quase perfeita entre as estruturas objetivas e subjetivas alimentam o ciclo de reprodução da ordem social, levando a família de uma ficção nominal para um grupo real.

No caso dessa mediação entre Márcia e Daniel, a obrigação de lealdade e confiança, o que se espera de uma esposa, os momentos compartilhados diariamente com a filha, foram pontos que Daniel ressaltou em sua fala que foram acompanhados de sinais de emoção mais

¹⁴Sentimentos e necessidades, juntamente com observação e pedido, fazem parte dos quatro eixos da Comunicação não-violenta, forma de se comunicar elaborada pelo psicólogo Marshall B. Rosenberg.

exacerbados. Daniel não queria a separação, a atitude de Márcia em pedir o divórcio era compreendida por ele como “ingratidão”. O rompimento do vínculo não era aceito por ele naquele momento, assim, a fala acusatória em relação a Márcia, assinalava a raiva que demonstrava na sessão. O afastamento do convívio familiar com a filha, aumentava a sensação de desfazimento da unicidade da família, e de tudo que está atrelado a essa representação. A casa em comum, as festas com a família e parentes, o convívio diário com a filha e a esposa, cantar para a filha dormir e ir deixá-la na escola são ações que, para Daniel, são inegociáveis, como pilares que não podem ruir. Durante a mediação, requisitos do que seriam pais adequados foram relatados. Ambos exaltavam suas condutas de genitores responsáveis. Mas essa análise pessoal satisfatória não foi repetida quando falaram o que analisavam no outro dentro do papel de pai e mãe. A coesão que aparentemente existia se mostrava agora como dispersão. Márcia notoriamente era dependente financeiramente de Daniel, fatores econômicos também são elos de ligação entre casais, em muitos casos os laços afetivos já não existem, mas os financeiros ainda seguram a relação. Mesmo em tempos atuais, onde as mulheres possuem posição de destaque em várias áreas, e que direitos iguais foram garantidos juridicamente, nas mediações de família, de modo geral, a mulher ainda aparece mais vulnerável que o homem. Quando Daniel a acusa de ser uma mãe pouco responsável, de nunca ter trabalhado, dele ter que a sustentar financeiramente e de tirar dinheiro de sua carteira de forma sorrateira, observamos nas entrelinhas questões de gênero que perpassam esse relacionamento, isso sinaliza que, na privacidade da casa, formas de violência de gênero podem ser experienciadas por Márcia.

5.2.3 Pai e filho: reconhecimento

Lucas, no seu atendimento individual, disse que foi encaminhado do Juizado Especial para a Mediação. Inicialmente havia ido ao Judiciário porque tinha intenção de entrar com processo para ter os seus direitos garantidos. O operador da justiça, por não perceber atributos legais que legitimassem a ação, encaminhou Lucas para a Mediação.

Lucas apresentava a seguinte questão: afirmou que seu pai havia dado para outro filho uma casa para morar. Esse imóvel teve a ajuda de Lucas no momento da construção e ele afirmava que “não aceitava entregar o imóvel para alguém que não ajudou em nada, assim, de ‘mão beijada’”. O pai, que pediu para ser chamado de Martins, chegou cedo para a sessão de mediação. Quando foi dito para ele quem o convidou para aquela ocasião, ele se levantou da cadeira com os olhos espantados, e disse: “não pode ser ele, ele é meu filho, vocês estão de brincadeira? porque ele não falaria diretamente comigo sobre esse assunto, porque viria aqui?”.

Os mediadores esperaram uns minutos, tempo suficiente para que Martins ficasse mais calmo e fosse realizado o atendimento. Um mediador perguntou se ele se sentia em condições de continuar e de participar da Mediação. Martins respondeu que sim, mas falou: “tô meio atordoado, mas quero saber o que está acontecendo”.

Lucas chegou, e ambos foram chamados para sala de mediação para início da sessão. Os olhos do pai fitavam os do filho, que não sustentava o olhar. Lucas começou dizendo que não teve coragem de falar com o pai sobre a casa, mas que temia perder seus direitos. O pai argumentou: “Eu não acredito que você tá pensando só na casa. E o seu irmão?”. Entre acusações e defesas, permearam as falas lembranças de momentos em família, como se passasse um filme na cabeça dos dois. Percebendo a profundidade do que estava sendo dito nas falas, através da “escuta ativa”¹⁵, técnica da mediação e da comunicação não-violenta¹⁶, em um momento oportuno a mediadora fez um convite para que ambos falassem de momentos marcantes que viveram juntos. Pai e filho lembraram, ao mesmo tempo, como gostavam de ir à praia juntos e brincar de bola. O filho falou: “faz tanto tempo, pai, eu esperava a semana toda para chegar o domingo e sair com o senhor.” O pai chorou. Disse que deu a casa para outro filho não porque gostava mais de Lucas, e sim porque achava que ele precisa de mais ajuda, pois não podia pagar aluguel. O filho, emocionado, respondeu: “eu trabalhei mais e te ajudei mais do que ele, eu também preciso, porque sempre ele é um “coitadinho” que precisa de ajuda, sempre foi assim, eu trabalho e ele se dá bem”.

O pai reconheceu o esforço do filho e falou: “você sempre esteve do meu lado, me ajudando, tenho orgulho de você e do homem em que se tornou”. Os dois estavam muito emocionados pois não mantinham um diálogo há meses. No momento seguinte, o pai se levantou da cadeira e foi ao encontro do filho. Ambos se abraçaram. O pai disse: “eu te amo filho”, o filho retribuiu o abraço, a declaração de amor e acrescentou: “é muito bom ouvir isso, pai” (silêncio).

Depois de alguns minutos, pausa para o café e água, e a sessão retornou. O filho falou que reconhecia, sim, a situação do irmão, e disse que sabia que o mesmo estava em tratamento de substâncias tóxicas e desempregado. O pai deixou bem claro para ele que não estava dando de forma definitiva a casa, e sim até o irmão estar em melhores condições. Os dois

¹⁵ Técnica usada na mediação, baseada em uma escuta sem julgamentos, focada na fala de quem está falando, demonstrando interesse pelo que está sendo dito, escuta empática.

¹⁶ Método elaborado por Marshall B. Rosenberg que define Comunicação Não-violenta no seu livro, como uma abordagem da comunicação, que compreende as habilidades de falar e ouvir, que leva os indivíduos a se entregarem de coração, possibilitando a conexão com si mesmos e com os outros, permitindo assim que a compaixão se desenvolva.

restabeleceram o diálogo naquele momento, e não foi observado a necessidade de acordo por escrito.

Ao chegar ao núcleo, Lucas apresentou um sentimento de descontentamento e raiva, mas ainda não estava claro qual o conflito velado, pois, o que Goffman (2011) chama de fachada, não permitiu o aprofundamento do que ele realmente desejava. Goffman (2011, p. 13) descreve fachada como “o valor positivo que a pessoa efetivamente reivindica para si mesma através da linha que os outros pressupõe que ela assume durante um contato particular”. Na sessão de mediação, no face a face, na interação entre os envolvidos, que o mediador observa e procura padrões de repetição nas falas, nos gestos, que denotem uma comunicação que não está na aparência, mas que está acontecendo de forma subjacente e, por muitas vezes, não condiz com aquilo que querem que os outros percebam. Na interação entre pai, filho e mediador, cada um mantém sua imagem e interage com a fachada que pressupõe que o outro tenha. Pai e filho, através de gestos e falas, assumem suas posições, cada um interagindo dentro do seu papel na relação, procurando demonstrar que suas condutas foram condizentes com a figura de pai cuidador e de um filho responsável, ou seja, assumem uma linha, um comportamento-padrão, como escreve Goffman, que seja coerente com as fachadas que desejam serem vistas. O mediador espera ser respeitado no papel de condutor do processo, e usa atributos que legitimam suas ações como tal: princípios, técnicas, regramentos jurídicos, que lhe confere um status, uma imagem de autoridade no processo.

Segundo os teóricos da mediação, o conflito é sinônimo de luta pelo poder e pode revelar-se, fundamentalmente, de duas maneiras (ALARCÃO, 2002): de forma manifesta, através da qual o conflito e as suas razões são expostos, ou de forma latente e implícita. Neste último caso, a tensão influencia toda a ação dos sujeitos e as suas possibilidades de interação, pois, não raras vezes, a percepção do real é distorcida por ação do estado emocional (ALARCÃO, 2002).

Com a experiência da prática da mediação, descobre-se que esta, embora deva dar conta das razões do conflito e identificar os aspectos latentes, desviando-se tanto quanto possível dos manifestos, é um processo que sublinha a importância da comunicação. Tal como afirma Ganancia (2001, p. 12), “a mediação familiar é, antes de tudo, o lugar da palavra em que as partes, sem outra testemunha, podem verbalizar o conflito e tomar consciência do que está a ser implicado na discussão”. Breitman e Porto (2001) partilham, aliás, a mesma opinião, e consideram que assim “é possível encontrar a solução do problema de forma pacífica, esclarecendo mal-entendidos e evitando-se, igualmente, rupturas e disputas.”

Na observação feita nessa pesquisa visualizamos, convergindo com a abordagem

de Simmel e Bourdieu, que os conflitos têm irradiações e efeitos diferenciados a partir da percepção dos envolvidos. Podemos exemplificar essa questão através do conflito de gênero vivenciado por um casal com presença de violência doméstica¹⁷. Em linhas gerais, existe uma definição legal do que é esse tipo de violência, suas consequências, e os mecanismos de defesa estatal que podem ser acionados. Em alguns casos, a própria mulher não compreende que está sofrendo violência, paradoxalmente, relata que algumas atitudes como ciúme e até a lesão corporal é fruto de amor excessivo do parceiro.

No cotidiano, nas relações pessoais, o conflito tem especificidades de ordem cultural. Na família, os conflitos podem ser resultado de uma sociedade patriarcal, onde violência de gênero e controle do pátrio pelo homem, historicamente, foi se estruturando de forma mental, e tomando formas duradouras através das instituições sociais de onde emergem as leis, a moral, os bons costumes. Como salienta Bourdieu (1997, p. 132), “o funcionamento da unidade doméstica como campo encontra seu limite nos efeitos da dominação masculina que orientam a família em direção à lógica do *corpo* (a integração podendo ser efeito da dominação)”. A ruptura de paradigmas supõe reversão de expectativas considerando as formas de dominação já arraigadas e a reação que se processa nas micro relações cotidianas que querem se manter a todo custo.

¹⁷ Violência, como a de gênero, não são objeto de mediação nos núcleos. Ressalta-se que mulheres também cometem violência contra seus parceiros, esse assunto foi tratado por Rosemary de Oliveira Almeida (2001), no livro: *Mulheres que matam: Universo imaginário do crime no feminino*.

6 CONSIDERAÇÃO FINAIS

A autora dessa dissertação é guarda municipal e mediadora do núcleo pesquisado há seis anos. Essa condição, foi o grande desafio de todo o trajeto desse trabalho: separar a mediadora da pesquisadora. Foi feito um grande esforço para tentar desnaturalizar os aprendizados incorporados da mediação, e conseguir o distanciamento mínimo, como observadora participante, fato necessário à pesquisa científica, para esta meta ter sido atingida, usou, com grande disciplina, auto-observação e inúmeras revisões, até o depuramento final do texto. Por outro lado, o acesso diário ao local da pesquisa, e as experiências vivenciadas *in loco*, foram pontos que favoreceram o desenvolver da pesquisa. Uma outra questão que precisa ser destacada nessa pesquisa foi a dificuldade encontrada pela autora de conseguir publicações científicas na área sociológica sobre mediação de conflitos e, mais especificamente mediação familiar.

A pesquisa foi motivada pelo interesse da autora em compreender como a mediação intervém nas mediações de natureza familiar, e se é necessário que casos que demonstram conflitos entre familiares de forma cotidiana demandem um atendimento multidisciplinar.

A pesquisa foi realizada no núcleo de mediação da Secretaria Regional IV, no bairro da Serrinha. O local de realização da pesquisa foi inaugurado no ano de 2015, e faz parte de um conjunto de seis núcleos que compõem a Coordenadoria de Mediação de Conflitos, subordinada à Secretaria de Segurança Cidadã (SESEC), órgão de segurança do município de Fortaleza. O período da pesquisa está inserido no biênio de 2018-2019.

Na pesquisa foi relatado que os mediadores dos núcleos são guardas municipais de carreira, escolhidos por meio de entrevistas realizadas pela coordenação dos núcleos de mediação. Ao serem escolhidos para atuar como mediadores, foram encaminhados para cursos profissionalizantes fornecidos por instituições como o Tribunal de Justiça do Ceará, que forma mediadores judiciais, e/ou Ministério Público do Estado do Ceará, que capacita mediadores extrajudiciais, também chamados de mediadores comunitários.

Não obstante os requisitos legais, foi detectado na pesquisa a necessidade da formação multidisciplinar do mediador, em especial o mediador que trata casos de família, onde são exigidos, como atributos, conhecimentos interdisciplinares, como a Psicologia e o Direito. Essas disciplinas estão presentes nas observações realizadas nos atendimentos e nas mediações, e se expressam através de técnicas e orientações dadas no núcleo pelos mediadores.

Dentro da tipologia pesquisada, a classificação de mediadores intervencionistas e não intervencionistas foi categorizada pelo nível de intervenção do mediador em relação à

construção de soluções. Nas falas dos mediadores entrevistados, percebi a construção do discurso para formação do *habitus* de mediador, incorporando conceitos e atitudes próprios do que seria um perfil adequado ao saber da mediação. A formação do mediador para receber e conduzir esses processos familiares, também foi objeto de observação. Dentro da formação do mediador, o processo de comunicação, a linguagem verbal e não-verbal, são construídos e incorporados através de uma forma de se comunicar denominada de comunicação não-violenta. Verificou-se que os mediadores usam esse mecanismo nas suas falas e gestos para compreender emoções, sentimentos e necessidades dos atendidos.

Durante a pesquisa foi verificado que a mediação recebe uma demanda própria feita por pessoas que tem informações de que naquele local funciona um núcleo. Mas, em grande parte, as demandas são oriundas de delegacias e juizados especiais. Os motivos que dão origem aos encaminhamentos feitos por essas instituições são a falta de requisitos legais para demandar uma ação na justiça e a necessidade de um atendimento, não só jurídico, mas com amplitude multidisciplinar, que é o caso da mediação de família, com suas especificidades.

Os casos apresentados foram retratados de forma que o universo familiar e a intervenção feita pelo mediador pudessem demonstrar, de forma prática, fragmentos das relações familiares, com suas emoções, pertencimentos, identidades, hierarquia, disputas e memórias que não foram visualizadas apenas na fala isolada de um dos participantes, aparecendo com mais nitidez durante todo o processo de mediação.

A teoria de Pierre Bourdieu foi importante, inspirando a análise da categoria família contendo um ideal unitário de ficção e portando e um modelo de reprodução social, naturalizado dentro de cada indivíduo, de forma a perpetuar padrões de pensamento, comportamentos e relações de poder. As várias expressões de conflitos nos casos de mediação foram comparados com a teoria de Georg Simmel, que analisa o conflito como forma de sociação.

Roberto DaMatta trouxe à luz a discussão sobre o público e o privado, os segredos que devem ser mantidos dentro do perímetro da “casa”, onde somente os membros da família podem ter acesso. Portanto, discussões de ordem privada são evitadas ao máximo de serem expostas em público, como em uma sessão de mediação. Os conflitos familiares, como movimento integrador e desintegrador, foram apresentados dentro da perspectiva de Ana Cláudia Marques (2002), encontrada em seu livro *Intrigas e Questões*.

A ideia de “fachada” de Erving Goffman foi incorporada às reflexões, auxiliando na observação das condutas dos participantes durante as sessões de mediação, na forma como os envolvidos se relacionam entre si e com o mediador.

Foi realizada uma pesquisa bibliográfica, buscando informações sobre formas de

mediação nas mais variadas culturas e épocas, demonstrando que, em muitos casos, a mediação era realizada por pessoas com algum status religioso, ou de sabedoria espiritual daquele povo.

Os obstáculos à justiça, de modo econômico, social e cultural, trazidos por Boaventura de Sousa Santos, demonstraram que devem existir meios alternativos de acesso à justiça que não passem apenas pelo poder judiciário, e que olhar os conflitos de forma apenas jurídica e não compreender a dimensão social não será uma forma eficaz de administrar a relação entre o número de demandas e a oferta do Estado-Juiz para solução dessa procura. A lentidão dos processos que tramitam no judiciário brasileiro vem se repetindo ao longo dos anos, como relata as autoras Fabiana Lúci de Oliveira e Luciana Gross Cunha.

Foi visto na pesquisa que a mediação vem, especialmente na última década, aumentando sua área de atuação como alternativa de administrar os conflitos, fora de um rito processual, formal, que é da natureza do direito positivista brasileiro. Isso se dá por uma necessidade de atender demandas antes que cheguem ao judiciário e por não poder acolher questões que não tenham atributos legais, para dar início a uma ação judicial. Desta forma, a mediação seria uma alternativa viável para essa necessidade, pois pode ser realizada de forma judicial, como também extrajudicial, alargando, assim, a oferta de serviço de administração de conflitos. Observa-se que os programas de gestão dos conflitos abrem a oportunidade de usar da prática de mediação dentro das políticas de segurança pública de estados e municípios. Portanto, diante das demandas crescentes por segurança, os municípios estão cada vez mais presentes na prevenção e repressão da violência, através de seus órgãos de segurança pública. Assim, foi criada uma política de mediação, dentro do município de Fortaleza, para mediar conflitos de forma extrajudicial.

A pesquisa concluiu que as demandas de conflitos familiares que chegam ao núcleo de mediação da prefeitura são encaminhadas por órgãos que não encontram nesses conflitos, atributos formais ou legais, para iniciar uma ação judicial. Desta forma, a mediação vai ganhando um espaço, diante da sua informalidade e celeridade, para receber demandas como as de natureza familiar.

Como a mediação está enquadrada dentro de um regramento jurídico, uma Lei que dita suas regras e condutas, existe um ponto paradoxal. Como a mediação pode ser uma alternativa para administração de conflitos fora da lógica da disputa litigiosa, e regida pela informalidade, que é um dos seus princípios, se ela está engessada dentro dessa mesma lógica legal? Com isso, foi detectado que a mediação feita no núcleo tem um limite de atuação dentro do que é posto pelo ordenamento jurídico, diferentemente das mediações comunitárias praticadas em bairros como o Pirambu, em Fortaleza, na década de 80, onde eram os costumes

locais que permeavam as decisões acordadas.

Observou-se, em relação aos mediadores, um discurso semelhante, adquiridos pelos conceitos e princípios incorporados através da teoria em mediação, assim como pela prática dessa teoria nos atendimentos e sessões de mediação. Esse discurso se expressa de forma verbal e não verbal, sendo observado nas condutas dos mediadores e nas suas falas, durante as entrevistas. Deste modo a pesquisa explorou a existência de um *habitus*, que permeia a condição do “ser” mediador. É a partir desse lugar que o mediador fará suas intervenções nas questões de família.

Percebeu-se que tanto para as partes quanto para os mediadores, o conceito de família é naturalizado como algo que deve ser preservado, por isso a mediação usa da intervenção. Os conflitos familiares são administrados para que a o diálogo não seja rompido, mas reestabelecido. A família é concebida como uma unidade que tem que ser “preservada”, passando pelo diálogo, pois as consequências emocionais de uma ruptura abrupta são consideradas danosas na lógica da mediação. Isso não significa que a preservação familiar em situações complexas de violência seja soberana.

Conclui-se que a mediação familiar compreende e se adapta ao conceito de unidade, com emoções, convenções, afetos, hierarquia, memórias e tudo que leva a percepção de que existe uma coesão. A mediação trabalha mediante a lógica da resolução de conflitos e nesse sentido reforça os ideais de unidade e coesão, sendo que a intervenção ocorre partindo dessas premissas, tendo na figura do mediador o condutor de todo o processo.

REFERÊNCIAS

ALARCÃO, M. **(Des)Equilíbrios familiares**. Coimbra: Quarteto, 2002.

ALMEIDA, Rosemary de Oliveira. **Mulheres que matam**: universo imaginário do crime no feminino. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2001.

ARAUJO, Emília; FERNANDES, Helena; RODRIGUES, Cármen; SALDANHA, Maria. Porque o tempo conta: elementos para uma abordagem sociológica da mediação familiar. **Anál. Social**, Lisboa, n. 199, p. 283-308, 2011. Disponível em <https://bit.ly/3pSad1Z>. Acesso em: 17 dez. 2020.

ARENDT, H. **A condição humana**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

BARREIRA, Irllys Alencar Firmo. **O reverso das vitrines**: conflitos e cultura política. Rio de Janeiro: Rio Fundo, 1992.

BIASOTO, Lilian Godau dos Santos Pereira; VICENTE, Reginandreas Gomes. O conhecimento psicológico e a mediação familiar. *In*: MUSZKAT, Malvina Ester (org.). **Mediação de conflitos**: pacificando e prevenindo a violência. 3ª ed. São Paulo: Summus, 2003. p. 141-168.

BOURDIEU, Pierre. **Razões práticas**: sobre a teoria da ação. Tradução de Mariza Corrêa. 4.ª ed. Campinas: Papirus, 1996.

BREITMAN, S. e PORTO, A. C. **Mediação familiar**: uma intervenção em busca da paz. Porto Alegre: Criação Humana, 2001.

BRASIL. Lei Nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 26 jun. 2015. Disponível em: <https://bit.ly/3bX5PKH>. Acesso em: 17 dez. 2020.

BRASIL. Conselho nacional de Justiça; AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual de mediação judicial**. 6. ed. Brasília DF: CNJ, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 3 mar. 2021.

BRASIL. Conselho nacional de Justiça. **Resolução Nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Compilação da Resoluções do CNJ – Resoluções 94/2009 a 210/2015. Brasília, DF: CNJ, 29 nov. 2010. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_125_29112010_03042019145135.pdf. Acesso em: 17 dez. 2020.

BOOP, Keli Lynn. A violência está na linguagem. **Extra Classe**, Porto Alegre, 7 abr. 2005. Disponível em: <https://www.extraclasse.org.br/geral/2005/04/a-violencia-esta-na-linguagem/>. Acesso em: 1 mar. 2021.

BUBANDT, Nils; WILLERSLEV, Rane. O lado negro da empatia: mimese, engano e a magia da alteridade. **Estudos Comparativos em Sociedade e História**, Cambridge, v. 57, ed. 1, p. 5-34, jan. 2005.

CEARÁ. Ministério Público do Estado do Ceará. Resolução Nº 01 de 27 de junho de 2007. Dispõe sobre a criação e funcionamento do Programa de Incentivo à implementação de núcleos de mediação no âmbito das Promotorias de Justiça do Estado do Ceará. **Colégio dos Procuradores de Justiça do Estado do Ceará**, Fortaleza, 27 jun. 2007.

CEARÁ. Ministério Público do Estado do Ceará. Resolução Nº 07 de 27 de junho de 2007. Dispõe sobre a criação e funcionamento do Programa de Incentivo à implementação de núcleos de mediação no âmbito das Promotorias de Justiça do Estado do Ceará. **Colégio dos Procuradores de Justiça do Estado do Ceará**, Fortaleza, 27 de junho de 2007.

CUNHA, Luciana Gross; OLIVEIRA, Fabiana Luci de. Os indicadores sobre o Judiciário brasileiro: limitações, desafios e o uso da tecnologia. **Rev. direito GV**, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 1-23, 2020. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-24322020000100401&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 8 mar. 2021.

CUNHA, Pedro; MONTEIRO, Ana Paula. Epistemologia e prática da mediação: por uma cultura de paz. **Arq. Bras. Psicol.**, Rio de Janeiro, v. 69, n. 3, p. 199-207, 2017. Disponível em: <https://bit.ly/2MzkSQL>. Acesso em: 17 set. 2020.

DEUTSH, Morton. **The resolution of conflict: constructive and destructive processes**. New Haven: Yale University Press, 1973.

DAMATTA, Roberto. **A casa e a rua: espaço, cidadania, mulher e morte no Brasil**. 5. ed. Rio de Janeiro: Rocco, 1997.

ELIAS, Norbert. **Introdução à Sociologia**. Lisboa: Edições 70, 2005.

ELIAS, Norbert. **A sociedade dos indivíduos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1994.

FEMOCOPI. História da criação da mediação na comunidade do Pirambu. **Blog Núcleo do Pirambu**, Fortaleza, 2019. Disponível em: <http://nucleopirambu.blogspot.com.br/p/nossa-historia.html>. Acesso em: 20 mar. 2019.

FERNANDES, Fernando Manuel Bessa; MOREIRA, Marcelo Rasga. Considerações metodológicas sobre as possibilidades de aplicação da técnica de observação participante na Saúde Coletiva. **Physis**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 511-529, jun. 2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312013000200010&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 8 jan. 2021.

FORTALEZA. Secretaria Municipal de Segurança Cidadã. **Mediação de conflitos**. Fortaleza: SESEC, 10 fev. 2016. Disponível: <https://bit.ly/2LhNAF1>. Acesso em: 10 jun. 2019.

GOFFMAN, E. **Ritual de interação: ensaios sobre o comportamento face a face**. Petrópolis: Vozes, 2011.

GRAÇA, João Wilame Coelho. **A cultura de paz na grande Parangaba: saberes e vivências**

em mediação de conflitos. Tese (Doutorado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Faculdade de Educação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018.

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* (coord.). **Estudo qualitativo sobre boas práticas em mediação no Brasil**. Brasília, DF: Ministério da Justiça, Secretaria de Reforma do Judiciário, 2014.

HOBBS, Thomas. **Leviatã: ou matéria, forma e poder de um Estado eclesiástico e civil**. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

LANDIM, Francisco Edson de Sousa; GONDIM, Líllian Virgínia Carneiro. **Mediação comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará: uma experiência em virtude da paz**. Fortaleza: MPCE, 2013. Disponível em: <https://bit.ly/38Zdndd>. Acesso em: 13 ago. 2017.

LUNA, Sérgio Vasconcelos de. **Planejamento de pesquisa: uma introdução**. 2 ed. São Paulo: EDUC, 1999.

MADANES, Cloé. **Sexo, amor e violência: estratégias para transformação**. São Paulo. Psy, 1997.

MARQUES, Ana Cláudia. **Intrigas e questões: vingança de família e tramas sociais no sertão de Pernambuco**. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2002.

MARTINEZ, Sérgio Rodrigo. Mediação para a paz: ensino Jurídico na era medialógica. **Jus.com.br**, [S. l.], jun. 2005. Disponível em: jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=6863. Acesso em: 9 out. 2020.

MOORE, C. W. **O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos**. 2. ed. Porto Alegre: Editora Artmed, 1998.

MUSSIO, R. A. P.; SERAPIAO, A. B. de S. (Inter)mediação latente de conflitos e comunicação não-violenta na atividade secretarial. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 214-228, 22 dez. 2017.

OLIVEIRA, Micheline Ramos de. Uma visita a Georg Simmel: o “conflito” como uma categoria crítica de análise conceitual fundamental para os estudos antropológicos de violências no Brasil. **Revista de Ciências Humanas**, Florianópolis, n. 2, v. 43, p. 537-548, out. 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/revistacfh/article/view/2174582.2009v43n2p537>. Acesso em: 1 mar. 2021.

OLIVEIRA, Otavio Lima. Comunicação Não-Violenta Como Ferramenta Pedagógica: Por Uma Prática Docente Propositiva E Colaborativa. **Revista Perspectiva Sociológica**, Rio de Janeiro, n. 24, p. 97-114, 2. sem 2019.

PELIZZOLI, M.L. (org.). **Diálogo, mediação e cultura de paz**. Recife: Ed. UFPE, 2012.

ROCHA, Taylana Mendes. **Mediação de conflitos**: estudo de caso no Núcleo de Mediação da Secretaria Executiva Regional IV em Fortaleza- Ceará. 2016. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2016.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediare**: um guia prático para mediadores. 3. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: GZ, 2010.

SALES, Lília Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e conciliação judicial: a importância da capacitação e de seus desafios. **Sequência**, Florianópolis, n. 69, p. 255-279, dez. 2014. Disponível em: <https://bit.ly/359Ahh1>. Acesso em: 10 ago. 2017.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela mão de Alice**: o social e o político na pós-modernidade. Porto: Edições Afrontamento, 1994.

SALES, Lília Maia de Moraes. A mediação comunitária: instrumento de democratização da justiça. **Pensar**: revista de Ciências Jurídicas, Fortaleza, v. 7, n. 1, p. 129-136, 2010. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/viewFile/714/1589>. Acesso em: 15 ago. 2017.

SILVA, Marcos José Diniz. O conflito social e suas mutações na teoria sociológica. **Qualit@s**: revista eletrônica, Campina Grande, n. 2, v. 1, p. 1-12, 2011. Disponível em: <http://bit.ly/38dgKOL>. Acesso em: 10 ago. 2017.

SIMMEL, Georg, O conflito como sociação. **RBSE**: revista Brasileira de Sociologia da Emoção, São Paulo, n. 30, v. 10, p. 568-573, dez. 2011. Disponível em: <https://bit.ly/3b2bAa6>. Acesso em: 15 out. 2017.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 2001.

WARAT, Luiz Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001.

ANEXO A – DOCUMENTOS DA MEDIAÇÃO

NÚCLEO DE MEDIAÇÃO CIDADÃ

REGIONAL VI

PROCEDIMENTO EXTRAJUDICIAL – Nº 000/ 2018

CONVITE

Fortaleza, 20 de janeiro de 2018.

Prezado (a) **SR (A) FULANO DE TAL**

Convidamos o (a) **Sr (a) Fulano de Tal**, a comparecer no dia **27/01/2018 (sexta-feira)**, às **08:30h**, no **Núcleo de Mediação Cidadã**, situado à **AV. SILAS MUNGUBA, 3770, REGIONAL IV - Serrinha**, fone: 3433-2832, para participar de uma Sessão de Mediação e tratarmos de assunto de seu interesse.

A mediação de conflitos é um procedimento consensual e sigiloso, em que o mediador, através do diálogo, escuta as partes e ajuda os participantes a resolverem seus próprios conflitos, construindo uma solução pacífica, justa e satisfatória para todos os envolvidos.

Atenciosamente,

Assinatura do mediador (a)

Nome do mediador (a)

Mediador (a)

OBS.: Por favor, trazer os documentos necessários

FICHA DE ACOLHIMENTO

Nº _____ / 20____

IDENTIFICAÇÃO DO SOLICITANTE

Nome: _____ Sexo: () M () F

Nome da mãe: _____

R.G.: _____

C.P.F.: _____

Profissão: _____ Data Nasc.: ____/____/____

Telefones: _____

Endereço: _____

Registro de B.O? () Não () Sim

Número do B.O: _____/_____/_____

D.P.: _____

Data registro B.O.: ____/____/____

Fone: (85) 9.8439-2137

TERMO DE ACORDO DE ALIMENTOS
Procedimento Nº /2018

A (O) **SRA. (O)** *nome completo* _____, brasileira (o), *estado civil* _____, *profissão* _____, portador do RG nº _____ e CPF nº _____, residente e domiciliada (o) à _____, nº _____, C.E.P.: _____ bairro: _____, Fortaleza-CE e o (a) **SR. (A)** *nome completo* _____, brasileiro (a), *estado civil* _____, *profissão* _____, portador (a) do RG nº _____ e CPF nº _____, residente e domiciliado (a) à _____, nº _____, C.E.P.: _____, bairro: _____, Fortaleza-CE, compareceram a este Núcleo de Mediação e **ACORDARAM** os seguintes termos: a Sra. _____ e o Sr. _____, possuem _____ filho (s) em comum:

_____. O (A) Sr (a). _____, ficará responsável pelo pagamento mensal de **PENSÃO ALIMENTÍCIA** no valor de R\$ _____ (_____), o que equivale _____% do salário mínimo nacional, a ser pago em dinheiro mediante recibo ou depósito em conta bancária até o dia _____ de cada mês.

Acordam ainda que:

Os interessados assinam o presente acordo de alimentos de livre e espontânea vontade.
 Fortaleza, ____ de _____ de 2018.

Solicitante: _____

RG: _____

Solicitado (a): _____

RG:

Mediador
(a): _____

Mediador
(a): _____

ADESÃO E CONFIDENCIALIDADE DO PROCEDIMENTO

No caso de escolherem a mediação extrajudicial de conflitos, as partes ficam cientes de que tudo o que for tratado na referida sessão será baseado no princípio da confidencialidade (art. 166, caput, da lei 13.105/2015 e art. 2º, VII e art. 30, § 1º, da lei 13.140/2015). Sendo assim, o mediador fica impedido de prestar qualquer testemunho ou esclarecimento, no caso de eventual ajuizamento de ação arbitral ou judicial (art. 166, §§ 1º e 2º da lei 13.105/2015 e art. 7º da lei 13.140/2015). Todavia, haverá exceção à cláusula de sigilo (art. 30, § 3º, da lei 13.140/2015), quando constatada qualquer violação a direitos ou em caso de flagrante delito no momento da mediação, devendo nessa situação, a mediação ficar suspensa e ser realizada comunicação à autoridade competente.

Termo de Acordo

Proc. Nº _____/2018. Estiveram presentes à Sessão de Mediação o (a)(s) Sr. (a)(s) nome solicitante (s) _____, solicitante (s), bem como o (a)(s) Sr.(a)(s) nome (s) solicitado (a)(s) _____, solicitado (a)(s), para tratarem de assunto referente a (o) assunto em questão, ficando acordado o seguinte:

Fortaleza, _____ de _____ de 2018.

Solicitante (s): *Nome Solicitante assinatura solicitante* _____

RG: _____

Solicitado (a)(s): *Nome Solicitado (a) assinatura solicitado (a)* _____

RG: _____

Mediador (a)(es): *Nome Mediador (a) assinatura mediador (a)* _____

Nome Mediador (a) assinatura mediador (a) _____

Observador (a)(es): *Nome Observador (a) assinatura observador* _____

ANEXO B – LEI Nº 13.140, DE 26 DE JUNHO DE 2015

Vigência

Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

CAPÍTULO I DA MEDIAÇÃO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

- I - imparcialidade do mediador;
- II - isonomia entre as partes;
- III - oralidade;
- IV - informalidade;
- V - autonomia da vontade das partes;
- VI - busca do consenso;
- VII - confidencialidade;
- VIII - boa-fé.

§ 1º Na hipótese de existir previsão contratual de cláusula de mediação, as partes deverão comparecer à primeira reunião de mediação.

§ 2º Ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação.

Art. 3º Pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação.

§ 1º A mediação pode versar sobre todo o conflito ou parte dele.

§ 2º O consenso das partes envolvendo direitos indisponíveis, mas transigíveis, deve ser homologado em juízo, exigida a oitiva do Ministério Público.

Seção II

Dos Mediadores

Subseção I

Disposições Comuns

Art. 4º O mediador será designado pelo tribunal ou escolhido pelas partes.

§ 1º O mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito.

§ 2º Aos necessitados será assegurada a gratuidade da mediação.

Art. 5º Aplicam-se ao mediador as mesmas hipóteses legais de impedimento e suspeição do juiz.

Parágrafo único. A pessoa designada para atuar como mediador tem o dever de revelar às partes, antes da aceitação da função, qualquer fato ou circunstância que possa suscitar dúvida justificada em relação à sua imparcialidade para mediar o conflito, oportunidade em que poderá ser recusado por qualquer delas.

Art. 6º O mediador fica impedido, pelo prazo de um ano, contado do término da última audiência em que atuou, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes.

Art. 7º O mediador não poderá atuar como árbitro nem funcionar como testemunha em processos judiciais ou arbitrais pertinentes a conflito em que tenha atuado como mediador.

Art. 8º O mediador e todos aqueles que o assessoram no procedimento de mediação, quando no exercício de suas funções ou em razão delas, são equiparados a servidor público, para os efeitos da legislação penal.

Subseção II

Dos Mediadores Extrajudiciais

Art. 9º Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se.

Art. 10. As partes poderão ser assistidas por advogados ou defensores públicos.

Parágrafo único. Comparecendo uma das partes acompanhada de advogado ou defensor público, o mediador suspenderá o procedimento, até que todas estejam devidamente assistidas.

Subseção III

Dos Mediadores Judiciais

Art. 11. Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça.

Art. 12. Os tribunais criarão e manterão cadastros atualizados dos mediadores habilitados e autorizados a atuar em mediação judicial.

§ 1º A inscrição no cadastro de mediadores judiciais será requerida pelo interessado ao tribunal com jurisdição na área em que pretenda exercer a mediação.

§ 2º Os tribunais regulamentarão o processo de inscrição e desligamento de seus mediadores.

Art. 13. A remuneração devida aos mediadores judiciais será fixada pelos tribunais e custeada pelas partes, observado o disposto no § 2º do art. 4º desta Lei.

Seção III

Do Procedimento de Mediação

Subseção I

Disposições Comuns

Art. 14. No início da primeira reunião de mediação, e sempre que julgar necessário, o mediador deverá alertar as partes acerca das regras de confidencialidade aplicáveis ao procedimento.

Art. 15. A requerimento das partes ou do mediador, e com anuência daquelas, poderão ser admitidos outros mediadores para funcionarem no mesmo procedimento, quando isso for recomendável em razão da natureza e da complexidade do conflito.

Art. 16. Ainda que haja processo arbitral ou judicial em curso, as partes poderão submeter-se à mediação, hipótese em que requererão ao juiz ou árbitro a suspensão do processo por prazo suficiente para a solução consensual do litígio.

§ 1º É irrecurável a decisão que suspende o processo nos termos requeridos de comum acordo

pelas partes.

§ 2o A suspensão do processo não obsta a concessão de medidas de urgência pelo juiz ou pelo árbitro.

Art. 17. Considera-se instituída a mediação na data para a qual for marcada a primeira reunião de mediação.

Parágrafo único. Enquanto transcorrer o procedimento de mediação, ficará suspenso o prazo prescricional.

Art. 18. Iniciada a mediação, as reuniões posteriores com a presença das partes somente poderão ser marcadas com a sua anuência.

Art. 19. No desempenho de sua função, o mediador poderá reunir-se com as partes, em conjunto ou separadamente, bem como solicitar das partes as informações que entender necessárias para facilitar o entendimento entre aquelas.

Art. 20. O procedimento de mediação será encerrado com a lavratura do seu termo final, quando for celebrado acordo ou quando não se justificarem novos esforços para a obtenção de consenso, seja por declaração do mediador nesse sentido ou por manifestação de qualquer das partes.

Parágrafo único. O termo final de mediação, na hipótese de celebração de acordo, constitui título executivo extrajudicial e, quando homologado judicialmente, título executivo judicial.

Subseção II

Da Mediação Extrajudicial

Art. 21. O convite para iniciar o procedimento de mediação extrajudicial poderá ser feito por qualquer meio de comunicação e deverá estipular o escopo proposto para a negociação, a data e o local da primeira reunião.

Parágrafo único. O convite formulado por uma parte à outra considerar-se-á rejeitado se não for respondido em até trinta dias da data de seu recebimento.

Art. 22. A previsão contratual de mediação deverá conter, no mínimo:

I - prazo mínimo e máximo para a realização da primeira reunião de mediação, contado a partir da data de recebimento do convite;

II - local da primeira reunião de mediação;

III - critérios de escolha do mediador ou equipe de mediação;

IV - penalidade em caso de não comparecimento da parte convidada à primeira reunião de mediação.

§ 1o A previsão contratual pode substituir a especificação dos itens acima enumerados pela indicação de regulamento, publicado por instituição idônea prestadora de serviços de mediação, no qual constem critérios claros para a escolha do mediador e realização da primeira reunião de mediação.

§ 2o Não havendo previsão contratual completa, deverão ser observados os seguintes critérios para a realização da primeira reunião de mediação:

I - prazo mínimo de dez dias úteis e prazo máximo de três meses, contados a partir do recebimento do convite;

II - local adequado a uma reunião que possa envolver informações confidenciais;

III - lista de cinco nomes, informações de contato e referências profissionais de mediadores capacitados; a parte convidada poderá escolher, expressamente, qualquer um dos cinco mediadores e, caso a parte convidada não se manifeste, considerar-se-á aceito o primeiro nome da lista;

IV - o não comparecimento da parte convidada à primeira reunião de mediação acarretará a assunção por parte desta de cinquenta por cento das custas e honorários sucumbenciais caso venha a ser vencedora em procedimento arbitral ou judicial posterior, que envolva o escopo da mediação para a qual foi convidada.

§ 3o Nos litígios decorrentes de contratos comerciais ou societários que não contenham cláusula de mediação, o mediador extrajudicial somente cobrará por seus serviços caso as partes decidam assinar o termo inicial de mediação e permanecer, voluntariamente, no procedimento de mediação.

Art. 23. Se, em previsão contratual de cláusula de mediação, as partes se comprometerem a não iniciar procedimento arbitral ou processo judicial durante certo prazo ou até o implemento de determinada condição, o árbitro ou o juiz suspenderá o curso da arbitragem ou da ação pelo prazo previamente acordado ou até o implemento dessa condição.

Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica às medidas de urgência em que o acesso ao Poder Judiciário seja necessário para evitar o perecimento de direito.

Subseção III

Da Mediação Judicial

Art. 24. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Parágrafo único. A composição e a organização do centro serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

Art. 25. Na mediação judicial, os mediadores não estarão sujeitos à prévia aceitação das partes, observado o disposto no art. 5o desta Lei.

Art. 26. As partes deverão ser assistidas por advogados ou defensores públicos, ressalvadas as hipóteses previstas nas Leis nos 9.099, de 26 de setembro de 1995, e 10.259, de 12 de julho de 2001.

Parágrafo único. Aos que comprovarem insuficiência de recursos será assegurada assistência pela Defensoria Pública.

Art. 27. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de mediação.

Art. 28. O procedimento de mediação judicial deverá ser concluído em até sessenta dias, contados da primeira sessão, salvo quando as partes, de comum acordo, requererem sua prorrogação.

Parágrafo único. Se houver acordo, os autos serão encaminhados ao juiz, que determinará o arquivamento do processo e, desde que requerido pelas partes, homologará o acordo, por sentença, e o termo final da mediação e determinará o arquivamento do processo.

Art. 29. Solucionado o conflito pela mediação antes da citação do réu, não serão devidas custas judiciais finais.

Seção IV

Da Confidencialidade e suas Exceções

Art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação.

§ 1o O dever de confidencialidade aplica-se ao mediador, às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e a outras pessoas de sua confiança que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação, alcançando:

I - declaração, opinião, sugestão, promessa ou proposta formulada por uma parte à outra na busca de entendimento para o conflito;

II - reconhecimento de fato por qualquer das partes no curso do procedimento de mediação;

III - manifestação de aceitação de proposta de acordo apresentada pelo mediador;

IV - documento preparado unicamente para os fins do procedimento de mediação.

§ 2o A prova apresentada em desacordo com o disposto neste artigo não será admitida em processo arbitral ou judicial.

§ 3o Não está abrangida pela regra de confidencialidade a informação relativa à ocorrência de crime de ação pública.

§ 4o A regra da confidencialidade não afasta o dever de as pessoas discriminadas no caput prestarem informações à administração tributária após o termo final da mediação, aplicando-se aos seus servidores a obrigação de manterem sigilo das informações compartilhadas nos termos do art. 198 da Lei no 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional.

Art. 31. Será confidencial a informação prestada por uma parte em sessão privada, não podendo o mediador revelá-la às demais, exceto se expressamente autorizado.

CAPÍTULO II

DA AUTOCOMPOSIÇÃO DE CONFLITOS EM QUE FOR PARTE PESSOA JURÍDICA DE

DIREITO PÚBLICO

Seção I

Disposições Comuns

Art. 32. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios poderão criar câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos, no âmbito dos respectivos órgãos da Advocacia Pública, onde houver, com competência para:

I - dirimir conflitos entre órgãos e entidades da administração pública;

II - avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de composição, no caso de controvérsia entre particular e pessoa jurídica de direito público;

III - promover, quando couber, a celebração de termo de ajustamento de conduta.

§ 1o O modo de composição e funcionamento das câmaras de que trata o caput será estabelecido em regulamento de cada ente federado.

§ 2o A submissão do conflito às câmaras de que trata o caput é facultativa e será cabível apenas nos casos previstos no regulamento do respectivo ente federado.

§ 3o Se houver consenso entre as partes, o acordo será reduzido a termo e constituirá título executivo extrajudicial.

§ 4o Não se incluem na competência dos órgãos mencionados no caput deste artigo as controvérsias que somente possam ser resolvidas por atos ou concessão de direitos sujeitos a autorização do Poder Legislativo.

§ 5o Compreendem-se na competência das câmaras de que trata o caput a prevenção e a resolução de conflitos que envolvam equilíbrio econômico-financeiro de contratos celebrados pela administração com particulares.

Art. 33. Enquanto não forem criadas as câmaras de mediação, os conflitos poderão ser dirimidos nos termos do procedimento de mediação previsto na Subseção I da Seção III do Capítulo I desta Lei.

Parágrafo único. A Advocacia Pública da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, onde houver, poderá instaurar, de ofício ou mediante provocação, procedimento de mediação coletiva de conflitos relacionados à prestação de serviços públicos.

Art. 34. A instauração de procedimento administrativo para a resolução consensual de conflito no âmbito da administração pública suspende a prescrição.

§ 1o Considera-se instaurado o procedimento quando o órgão ou entidade pública emitir juízo de admissibilidade, retroagindo a suspensão da prescrição à data de formalização do pedido de resolução consensual do conflito.

§ 2o Em se tratando de matéria tributária, a suspensão da prescrição deverá observar o disposto na Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional.

Seção II

Dos Conflitos Envolvendo a Administração Pública Federal Direta, suas Autarquias e Fundações

Art. 35. As controvérsias jurídicas que envolvam a administração pública federal direta, suas autarquias e fundações poderão ser objeto de transação por adesão, com fundamento em:

I - autorização do Advogado-Geral da União, com base na jurisprudência pacífica do Supremo Tribunal Federal ou de tribunais superiores; ou

II - parecer do Advogado-Geral da União, aprovado pelo Presidente da República.

§ 1º Os requisitos e as condições da transação por adesão serão definidos em resolução administrativa própria.

§ 2º Ao fazer o pedido de adesão, o interessado deverá juntar prova de atendimento aos requisitos e às condições estabelecidos na resolução administrativa.

§ 3º A resolução administrativa terá efeitos gerais e será aplicada aos casos idênticos, tempestivamente habilitados mediante pedido de adesão, ainda que solucione apenas parte da controvérsia.

§ 4º A adesão implicará renúncia do interessado ao direito sobre o qual se fundamenta a ação ou o recurso, eventualmente pendentes, de natureza administrativa ou judicial, no que tange aos pontos compreendidos pelo objeto da resolução administrativa.

§ 5º Se o interessado for parte em processo judicial inaugurado por ação coletiva, a renúncia ao direito sobre o qual se fundamenta a ação deverá ser expressa, mediante petição dirigida ao juiz da causa.

§ 6º A formalização de resolução administrativa destinada à transação por adesão não implica a renúncia tácita à prescrição nem sua interrupção ou suspensão.

Art. 36. No caso de conflitos que envolvam controvérsia jurídica entre órgãos ou entidades de direito público que integram a administração pública federal, a Advocacia-Geral da União deverá realizar composição extrajudicial do conflito, observados os procedimentos previstos em ato do Advogado-Geral da União.

§ 1º Na hipótese do caput, se não houver acordo quanto à controvérsia jurídica, caberá ao Advogado-Geral da União dirimi-la, com fundamento na legislação afeta.

§ 2º Nos casos em que a resolução da controvérsia implicar o reconhecimento da existência de créditos da União, de suas autarquias e fundações em face de pessoas jurídicas de direito público federais, a Advocacia-Geral da União poderá solicitar ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão a adequação orçamentária para quitação das dívidas reconhecidas como legítimas.

§ 3º A composição extrajudicial do conflito não afasta a apuração de responsabilidade do agente público que deu causa à dívida, sempre que se verificar que sua ação ou omissão constitui, em tese, infração disciplinar.

§ 4º Nas hipóteses em que a matéria objeto do litígio esteja sendo discutida em ação de improbidade administrativa ou sobre ela haja decisão do Tribunal de Contas da União, a conciliação de que trata o caput dependerá da anuência expressa do juiz da causa ou do Ministro Relator.

Art. 37. É facultado aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, suas autarquias e fundações públicas, bem como às empresas públicas e sociedades de economia mista federais, submeter seus litígios com órgãos ou entidades da administração pública federal à Advocacia-Geral da União, para fins de composição extrajudicial do conflito.

Art. 38. Nos casos em que a controvérsia jurídica seja relativa a tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil ou a créditos inscritos em dívida ativa da União:

I - não se aplicam as disposições dos incisos II e III do caput do art. 32;

II - as empresas públicas, sociedades de economia mista e suas subsidiárias que explorem

atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços em regime de concorrência não poderão exercer a faculdade prevista no art. 37;

III - quando forem partes as pessoas a que alude o caput do art. 36:

a) a submissão do conflito à composição extrajudicial pela Advocacia-Geral da União implica renúncia do direito de recorrer ao Conselho Administrativo de Recursos Fiscais;

b) a redução ou o cancelamento do crédito dependerá de manifestação conjunta do Advogado-Geral da União e do Ministro de Estado da Fazenda.

Parágrafo único. O disposto no inciso II e na alínea *a* do inciso III não afasta a competência do Advogado-Geral da União prevista nos incisos X e XI do art. 4º da Lei Complementar nº 73, de 10 de fevereiro de 1993.

Art. 39. A propositura de ação judicial em que figurem concomitantemente nos polos ativo e passivo órgãos ou entidades de direito público que integrem a administração pública federal deverá ser previamente autorizada pelo Advogado-Geral da União.

Art. 40. Os servidores e empregados públicos que participarem do processo de composição extrajudicial do conflito, somente poderão ser responsabilizados civil, administrativa ou criminalmente quando, mediante dolo ou fraude, receberem qualquer vantagem patrimonial indevida, permitirem ou facilitarem sua recepção por terceiro, ou para tal concorrerem.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 41. A Escola Nacional de Mediação e Conciliação, no âmbito do Ministério da Justiça, poderá criar banco de dados sobre boas práticas em mediação, bem como manter relação de mediadores e de instituições de mediação.

Art. 42. Aplica-se esta Lei, no que couber, às outras formas consensuais de resolução de conflitos, tais como mediações comunitárias e escolares, e àquelas levadas a efeito nas serventias extrajudiciais, desde que no âmbito de suas competências.

Parágrafo único. A mediação nas relações de trabalho será regulada por lei própria.

Art. 43. Os órgãos e entidades da administração pública poderão criar câmaras para a resolução de conflitos entre particulares, que versem sobre atividades por eles reguladas ou supervisionadas.

Art. 44. Os arts. 1º e 2º da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 1º O Advogado-Geral da União, diretamente ou mediante delegação, e os dirigentes máximos das empresas públicas federais, em conjunto com o dirigente estatutário da área afeta ao assunto, poderão autorizar a realização de acordos ou transações para prevenir ou terminar litígios, inclusive os judiciais.

§ 1º Poderão ser criadas câmaras especializadas, compostas por servidores públicos ou empregados públicos efetivos, com o objetivo de analisar e formular propostas de acordos ou transações.

§ 3º Regulamento disporá sobre a forma de composição das câmaras de que trata o § 1º, que deverão ter como integrante pelo menos um membro efetivo da Advocacia-Geral da União ou, no caso das empresas públicas, um assistente jurídico ou ocupante de função equivalente.

§ 4º Quando o litígio envolver valores superiores aos fixados em regulamento, o acordo ou a transação, sob pena de nulidade, dependerá de prévia e expressa autorização do Advogado-Geral da União e do Ministro de Estado a cuja área de competência estiver afeto o assunto, ou ainda do Presidente da Câmara dos Deputados, do Senado Federal, do Tribunal de Contas da União, de Tribunal ou Conselho, ou do Procurador-Geral da República, no caso de interesse dos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário ou do Ministério Público da União, excluídas as empresas públicas federais não dependentes, que necessitarão apenas de prévia e expressa autorização dos dirigentes de que trata o caput.

§ 5o Na transação ou acordo celebrado diretamente pela parte ou por intermédio de procurador para extinguir ou encerrar processo judicial, inclusive os casos de extensão administrativa de pagamentos postulados em juízo, as partes poderão definir a responsabilidade de cada uma pelo pagamento dos honorários dos respectivos advogados.” (NR)

“Art. 2o O Procurador-Geral da União, o Procurador-Geral Federal, o Procurador-Geral do Banco Central do Brasil e os dirigentes das empresas públicas federais mencionadas no caput do art. 1o poderão autorizar, diretamente ou mediante delegação, a realização de acordos para prevenir ou terminar, judicial ou extrajudicialmente, litígio que envolver valores inferiores aos fixados em regulamento.

§ 1o No caso das empresas públicas federais, a delegação é restrita a órgão colegiado formalmente constituído, composto por pelo menos um dirigente estatutário.

§ 2o O acordo de que trata o caput poderá consistir no pagamento do débito em parcelas mensais e sucessivas, até o limite máximo de sessenta.

§ 3o O valor de cada prestação mensal, por ocasião do pagamento, será acrescido de juros equivalentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - SELIC para títulos federais, acumulada mensalmente, calculados a partir do mês subsequente ao da consolidação até o mês anterior ao do pagamento e de um por cento relativamente ao mês em que o pagamento estiver sendo efetuado.

§ 4o Inadimplida qualquer parcela, após trinta dias, instaurar-se-á o processo de execução ou nele prosseguir-se-á, pelo saldo.” (NR)

Art. 45. O Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 14-A:

“Art. 14-A. No caso de determinação e exigência de créditos tributários da União cujo sujeito passivo seja órgão ou entidade de direito público da administração pública federal, a submissão do litígio à composição extrajudicial pela Advocacia-Geral da União é considerada reclamação, para fins do disposto no inciso III do art. 151 da Lei no 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional.”

Art. 46. A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo.

Parágrafo único. É facultado à parte domiciliada no exterior submeter-se à mediação segundo as regras estabelecidas nesta Lei.

Art. 47. Esta Lei entra em vigor após decorridos cento e oitenta dias de sua publicação oficial.

Art. 48. Revoga-se o § 2o do art. 6o da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997.

Brasília, 26 de junho de 2015; 194o da Independência e 127o da República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardozo

Joaquim Vieira Ferreira Levy

Nelson Barbosa

Luís Inácio Lucena Adams

Este texto não substitui o publicado no DOU de 29.6.2015.

ANEXO C - RESOLUÇÃO Nº 125, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010

Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

DIRETRIZES CURRICULARES

(Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

(Aprovadas pelo Grupo de Trabalho estabelecido nos termos do art. 167, §1º, do Novo Código de Processo Civil por intermédio da Portaria CNJ 64/2015)

O curso de capacitação básica dos terceiros facilitadores (conciliadores e mediadores) tem por objetivo transmitir informações teóricas gerais sobre a conciliação e a mediação, bem como vivência prática para aquisição do mínimo de conhecimento que torne o corpo discente apto ao exercício da conciliação e da mediação judicial. Esse curso, dividido em 2 (duas) etapas (teórica e prática), tem como parte essencial os exercícios simulados e o estágio supervisionado de 60 (sessenta) e 100 (cem) horas.

I – Desenvolvimento do curso

O curso é dividido em duas etapas: 1) Módulo Teórico e 2) Módulo Prático (Estágio Supervisionado).

1. Módulo Teórico

No módulo teórico, serão desenvolvidos determinados temas (a seguir elencados) pelos professores e indicada a leitura obrigatória de obras de natureza introdutória (livros-texto) ligados às principais linhas técnico-metodológicas para a conciliação e mediação, com a realização de simulações pelos alunos.

1.1 Conteúdo Programático

No módulo teórico deverão ser desenvolvidos os seguintes temas:

a) Panorama histórico dos métodos consensuais de solução de conflitos.

Legislação brasileira. Projetos de lei. Lei dos Juizados Especiais. Resolução CNJ 125/2010. Novo Código de Processo Civil, Lei de Mediação.

b) A Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos

Objetivos: acesso à justiça, mudança de mentalidade, qualidade do serviço de conciliadores e mediadores. Estruturação - CNJ, Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e Cejusc. A audiência de conciliação e mediação do novo Código de Processo Civil.

Capacitação e remuneração de conciliadores e mediadores.

c) Cultura da Paz e Métodos de Solução de Conflitos

Panorama nacional e internacional. Autocomposição e Heterocomposição. Prisma (ou espectro) de processos de resolução de disputas: negociação, conciliação, mediação, arbitragem, processo judicial, processos híbridos.

d) Teoria da Comunicação/Teoria dos Jogos

Axiomas da comunicação. Comunicação verbal e não verbal. Escuta ativa. Comunicação nas pautas de interação e no estudo do inter-relacionamento humano: aspectos sociológicos e aspectos psicológicos. Premissas conceituais da autocomposição.

e) Moderna Teoria do Conflito

Conceito e estrutura. Aspectos objetivos e subjetivos.

f) Negociação

Conceito: Integração e distribuição do valor das negociações. Técnicas básicas de negociação (a barganha de posições; a separação de pessoas de problemas; concentração em interesses; desenvolvimento de opções de ganho mútuo; critérios objetivos; melhor alternativa para acordos negociados). Técnicas intermediárias de negociação (estratégias de estabelecimento de *rapport*; transformação de adversários em parceiros; comunicação efetiva).

g) Conciliação

Conceito e filosofia. Conciliação judicial e extrajudicial. Técnicas (recontextualização, identificação das propostas implícitas, afago, escuta ativa, espelhamento, produção de opção, acondicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade). Finalização da conciliação. Formalização do acordo. Dados essenciais do termo de conciliação (qualificação das partes, número de identificação, natureza do conflito...). Redação do acordo: requisitos mínimos e exequibilidade. Encaminhamentos e estatística. Etapas (planejamento da sessão, apresentação ou abertura, esclarecimentos ou investigação das propostas das partes, criação de opções, escolha da opção, lavratura do acordo).

h) Mediação

Definição e conceitualização. Conceito e filosofia. Mediação judicial e extrajudicial, prévia e incidental; Etapas – Pré-mediação e Mediação propriamente dita (acolhida, declaração inicial das partes, planejamento, esclarecimentos dos interesses ocultos e negociação do acordo). Técnicas ou ferramentas (co-mediação, recontextualização, identificação das propostas implícitas, formas de perguntas, escuta ativa, produção de opção, acondicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade ou reflexão).

i) Áreas de utilização da conciliação/mediação Empresarial, familiar, civil (consumerista,

trabalhista, previdenciária, etc.), penal e justiça restaurativa; o envolvimento com outras áreas do conhecimento.

j) Interdisciplinaridade da mediação

Conceitos das diferentes áreas do conhecimento que sustentam a prática: sociologia, psicologia, antropologia e direito.

k) O papel do conciliador/mediador e sua relação com os envolvidos (ou agentes) na conciliação e na mediação

Os operadores do direito (o magistrado, o promotor, o advogado, o defensor público, etc) e a conciliação/mediação. Técnicas para estimular advogados a atuarem de forma eficiente na conciliação/mediação. Contornando as dificuldades: situações de desequilíbrio, descontrole emocional, embriaguez, desrespeito.

l) Ética de conciliadores e mediadores

O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação. Código de Ética – Resolução CNJ 125/2010 (anexo).

1.2 Material didático do Módulo Teórico

O material utilizado será composto por apostilas, obras de natureza introdutória (manuais, livros-textos, etc) e obras ligadas às abordagens de mediação adotadas.

1.3 Carga Horária do Módulo Teórico

A carga horária deve ser de, no mínimo, 40 (quarenta) horas/aula e, necessariamente, complementada pelo Módulo Prático (estágio supervisionado) de 60 (sessenta) a 100 (cem) horas.

1.4 Frequência e Certificação

A frequência mínima exigida para a aprovação no Módulo Teórico é de 100% (cem por cento) e, para a avaliação do aproveitamento, o aluno entregará relatório ao final do módulo. Assim, cumpridos os 2 (dois) requisitos - frequência mínima e apresentação de relatório - será emitida declaração de conclusão do Módulo Teórico, que habilitará o aluno a iniciar o Módulo Prático (estágio supervisionado).

2. Módulo Prático – Estágio Supervisionado

Nesse módulo, o aluno aplicará o aprendizado teórico em casos reais, acompanhado por 1 (um) membro da equipe docente (supervisor), desempenhando, necessariamente, 3 (três) funções: a) observador, b) co-conciliador ou co-mediador, e c) conciliador ou mediador. Ao final de cada sessão, apresentará relatório do trabalho realizado, nele lançando suas impressões e comentários relativos à utilização das técnicas aprendidas e aplicadas, de modo que esse relatório não deve limitar-se a descrever o caso atendido, como em um estágio de Faculdade de Direito, mas

haverá de observar as técnicas utilizadas e a facilidade ou dificuldade de lidar com o caso real. Permite-se, a critério do Nupemec, estágio autossupervisionado quando não houver equipe docente suficiente para acompanhar todas as etapas do Módulo Prático. Essa etapa é imprescindível para a obtenção do certificado de conclusão do curso, que habilita o mediador ou conciliador a atuar perante o Poder Judiciário.

2.1 Carga Horária

O mínimo exigido para esse módulo é de 60 (sessenta) horas de atendimento de casos reais, podendo a periodicidade ser definida pelos coordenadores dos cursos.

2.2 Certificação

Após a entrega dos relatórios referentes a todas as sessões das quais o aluno participou e, cumprido o número mínimo de horas estabelecido no item 2.1 acima, será emitido certificado de conclusão do curso básico de capacitação, que é o necessário para o cadastramento como mediador junto ao tribunal no qual pretende atuar.

ANEXO D - CÓDIGO DE ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES JUDICIAIS

CÓDIGO DE ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES JUDICIAIS

(Redação dada pela Emenda nº 2, de 09.03.16)

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

Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais

Art. 1º São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

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

II – Decisão informada - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;

III – Competência - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

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

V – Independência e autonomia - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

VI – Respeito à ordem pública e às leis vigentes - dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes;

VII – Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;

VIII – Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como serem humanos merecedores de atenção e respeito.

Das regras que regem o procedimento de conciliação/mediação

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

I – Informação - dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no Capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo;

II – Autonomia da vontade - dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento;

III – Ausência de obrigação de resultado - dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles;

IV – Desvinculação da profissão de origem - dever de esclarecer aos envolvidos que atuam desvinculados de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos;

V – Compreensão quanto à conciliação e à mediação - Dever de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exequíveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento.

Das responsabilidades e sanções do conciliador/mediador

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

Art. 4º O conciliador/mediador deve exercer sua função com lisura, respeitar os princípios e regras deste Código, assinar, para tanto, no início do exercício, termo de compromisso e submeter-se às orientações do Juiz Coordenador da unidade a que esteja vinculado.

Parágrafo único. O mediador/conciliador deve, preferencialmente no início da sessão inicial de mediação/conciliação, proporcionar ambiente adequado para que advogados atendam o disposto no art. 48, § 5º, do Novo Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do

Brasil. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

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

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

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

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

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