

# GUIA DE MEDIAÇÃO POPULAR



André Luis Nascimento  
Margaret Leonelli  
Simone Amorim  
Vera Leonelli

Juspopuli Escritório de Direitos Humanos



# GUIA DE MEDIAÇÃO POPULAR

André Luis Nascimento

Margaret Leonelli

Simone Amorim

Vera Leonelli

Salvador, 2007

Juspopuli Escritório de Direitos Humanos  
[www.juspopuli.org.br](http://www.juspopuli.org.br)

Revisão	Solange Lamego
Normalização Bibliográfica	Neuza Nunes Cruz
Capa, Projeto Gráfico e diagramação	KDA Design
Ilustração	Luis Augusto Gouveia

Este Guia foi produzido com recursos do Convênio SEDH nº 061/2006 SEDH/BR e o apoio da PETROBRAS, através do Programa Fome Zero.

G941 Guia de mediação popular/ André Luis Nascimento, Margaret Leonelli, Simone Amorim, Vera Leonelli; revisão do texto Solange Lamego.  
– Salvador: Juspopuli, 2007.  
56p..

1. Direito 2. Direitos humanos 3. Mediação 4. Conflito 5. Psicologia 6. Comunicação  
I. Título

CDU - 34



**JUSPOPULI**  
Escritório de Direitos Humanos

Rua Desembargador Polibio Mendes da Silva, 159,  
Shopping Jaguaribe Mall, salas 11 e 12, Piatã,  
CEP: 41.650-480 - Salvador-Bahia.

---

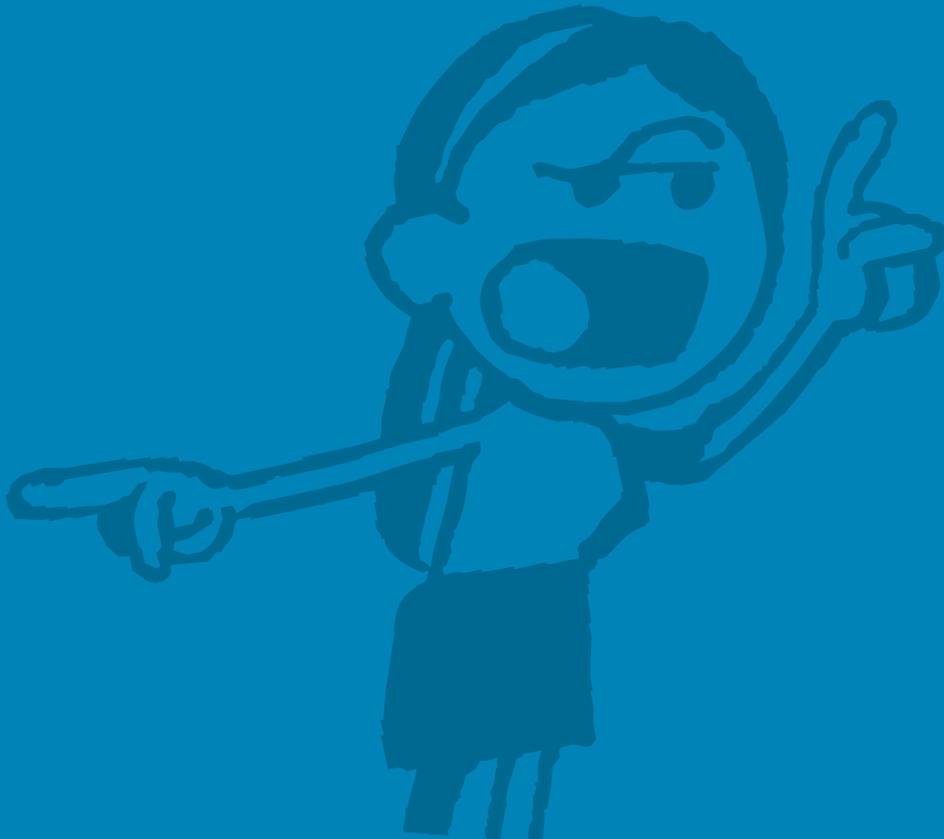
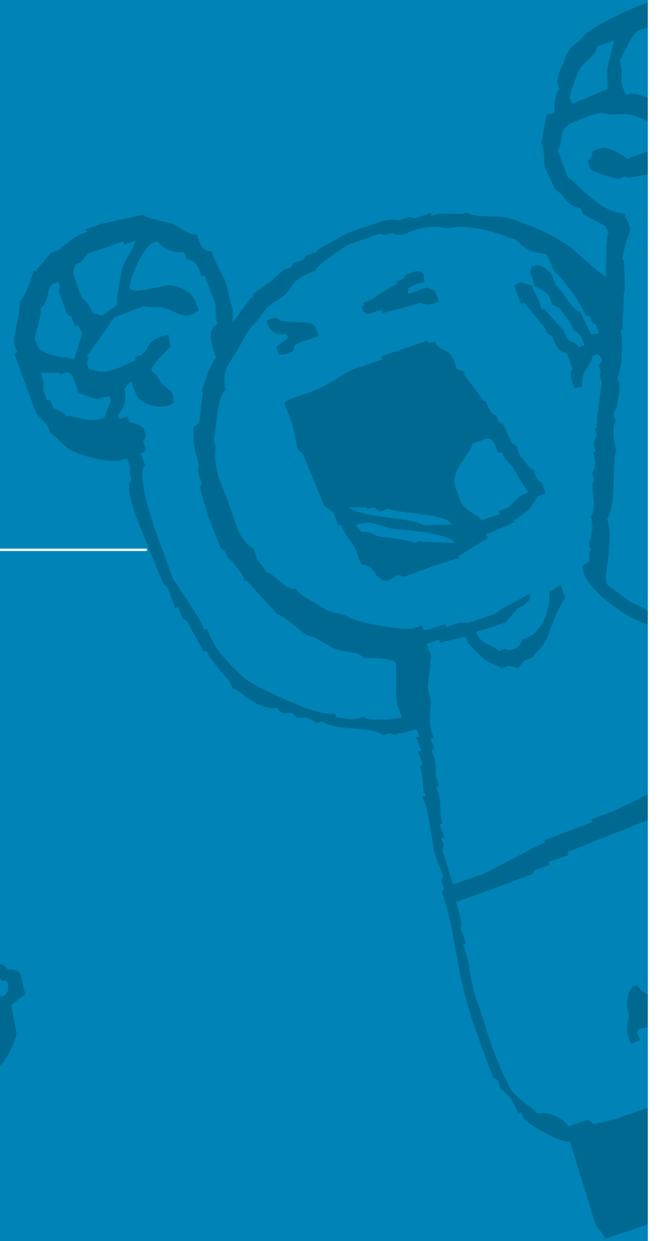
## ■ AGRADECIMENTOS

Aos mediadores populares Adnólia Santos Souza Araújo, Ana Claudia Souza do Nascimento, Antonio Sampaio, Carmem Fernandes Pereira Santana, Clélio Vitorio Souza Araújo, Eranildes de Jesus Lopes, Lázaro Ferreira da Conceição, Orlando Barbosa dos Santos, Raimunda Oliveira de Souza e Vilma Fonseca de Aquino que dedicam o melhor de suas energias para servir, nos Escritórios Populares de Mediação, às suas comunidades.

Aos parceiros institucionais que participaram da construção do Juspopuli e apóiam as atividades dos Escritórios Populares de Mediação, especialmente ao Fundo das Nações Unidas para a Infância - UNICEF, à Assembléia Legislativa do Estado da Bahia, à Fundação Cidade Mãe e a Brazil Foundation.

A todos os companheiros que contribuíram para a implantação dos Escritórios Populares de Mediação e continuam contribuindo para sua consolidação e aperfeiçoamento, em especial a Jerônimo Mesquita.

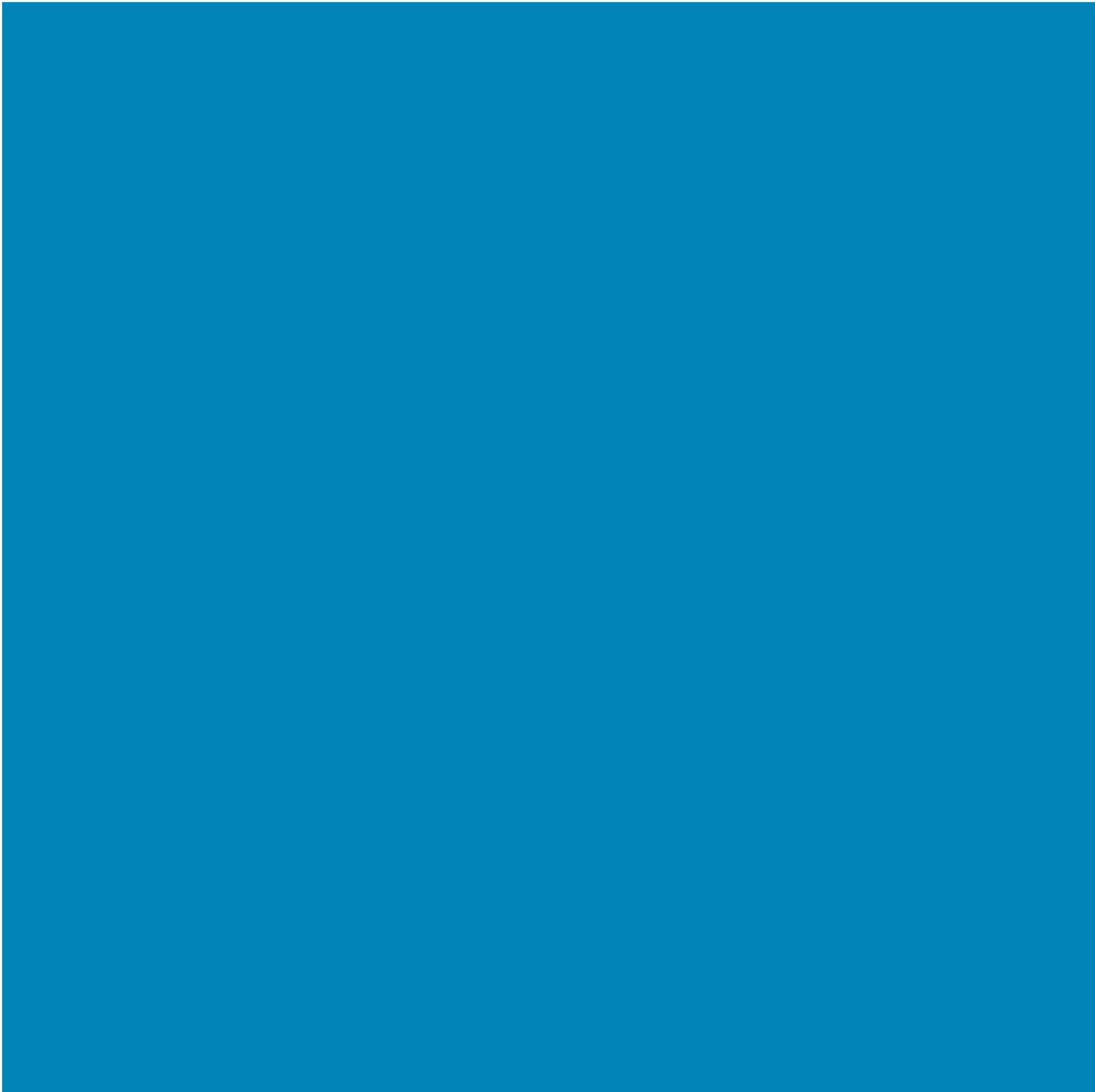
A Rachel Maria Andrade Cunha, da Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República, que confiou no trabalho do Juspopuli e estimulou o fortalecimento e a socialização de sua experiência.



---

## ■ SUMÁRIO

<b>1</b>	APRESENTAÇÃO SEDH	<b>7</b>
<b>2</b>	APRESENTAÇÃO PETROBRAS	<b>9</b>
<b>3</b>	INTRODUÇÃO	<b>11</b>
<b>4</b>	CONFLITO	<b>13</b>
<b>5</b>	FORMAS DE ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS	<b>19</b>
<b>6</b>	TÉCNICAS E ETAPAS DA MEDIAÇÃO	<b>21</b>
<b>7</b>	PAPEL E PERFIL DO MEDIADOR	<b>35</b>
<b>8</b>	UM CASO TÍPICO DE MEDIAÇÃO POPULAR	<b>38</b>
<b>9</b>	CONSIDERAÇÕES FINAIS	<b>39</b>
	ANEXOS	
<b>1</b>	PASSO-A-PASSO PARA IMPLANTAÇÃO DE ESCRITÓRIO	<b>43</b>
<b>2</b>	PASSO-A-PASSO PARA A MEDIAÇÃO	<b>46</b>
<b>3</b>	INSTRUMENTOS UTILIZADOS NOS ESCRITÓRIOS	<b>48</b>
<b>4</b>	REFERÊNCIAS	<b>53</b>



Crescem no Brasil as iniciativas voltadas para a construção e o fortalecimento da cidadania, por meio de projetos que promovem o acesso a direitos: direito a documentos, direito à informação, direito à justiça.

Destacam -se entre essas iniciativas as experiências dos Balcões de Direitos apoiados pela Secretaria Especial dos Direitos Humanos - SEDH cuja ação consiste em prestar, por meio de postos fixos ou itinerantes, serviços gratuitos de fornecimento de documentação civil básica, de assistência jurídica e de disseminação de informações sobre direitos humanos junto às populações beneficiadas.

No âmbito desses projetos de Balcões de Direitos, a SEDH tem apoiado iniciativas que adotam como princípio a participação de representantes da comunidade na sua execução. Dentre essas formas de participação da comunidade, a Mediação Popular tem sido objeto de reflexão especial pelo que pode representar em avanço político, no sentido da democratização e descentralização do Direito e do acesso à Justiça. Nesse contexto, ressalta-se o protagonismo do representante da comunidade na orientação sobre direitos, no encaminhamento para serviços e na mediação de conflitos envolvendo assuntos de família, vizinhança, direito do consumidor ou situações especificamente relacionadas a questões envolvendo relações de trabalho.

Os resultados obtidos com esses projetos, sejam eles vinculados a instituições públicas ou a organizações não governamentais, têm demonstrado a eficácia da prática da mediação popular, em comunidades pobres onde a maioria das demandas se refere a questões de sobrevivência. Um exemplo muito ilustrativo disso é a proposta desenvolvida pelo Juspopuli - Escritórios Populares de Mediação (BA) que, em convênio com a SEDH, vem implementando o Projeto “Mediação e Direitos” em bairros da periferia de Salvador e outros municípios do estado. Um dos produtos estabelecidos como meta no âmbito do





convênio, consistiu na elaboração e publicação deste Guia de Mediação Popular com o propósito de:

- disseminar informações sobre o tema visando estimular instituições públicas e organizações não governamentais no sentido de que passem a trabalhar com essa alternativa de acesso à justiça;
- capacitar equipes em técnicas em mediação por meio da discussão e difusão de um conteúdo programático que inclua não apenas tópicos teóricos, mas também relatos sobre resultados de experiências práticas, construção de indicadores, entre outros.

Com o avanço da democracia, vêm à tona muitas contradições, tensões e mesmo situações conflituosas que estavam ocultas, contidas ou sufocadas, exigindo diálogo e mediação nos quais as partes exigem ser reconhecidas e ouvidas.

Essas tensões devem ser tratadas de modo a não produzir a anulação do outro mas, ao contrário, pelo exercício da mediação e pelo diálogo permanente, sejam buscadas as soluções que evitem o agravamento dos conflitos que redundaria em prejuízo das partes e da própria democratização das relações humanas.

Assim, ao divulgar o Guia de Mediação Popular, a expectativa da SEDH é a de que o documento possa se constituir em um instrumento de fortalecimento da cidadania em áreas populares. Até mesmo porque a mediação é um importante exercício da e para a democracia e um dos elementos fundamentais na prevenção e na promoção dos direitos humanos.

### **Perly Cipriano**

Subsecretário de Promoção  
e Defesa dos Direitos Humanos



O apoio da PETROBRAS ao “Projeto Educação para os Direitos” da JUSPOPULI - Escritório de Direitos Humanos, nasceu da Seleção Pública do Programa Petrobras Fome Zero no ano de 2006 e se fundamenta no respeito e no apoio da Companhia para iniciativas de promoção dos direitos humanos e ao combate a abusos e violações.

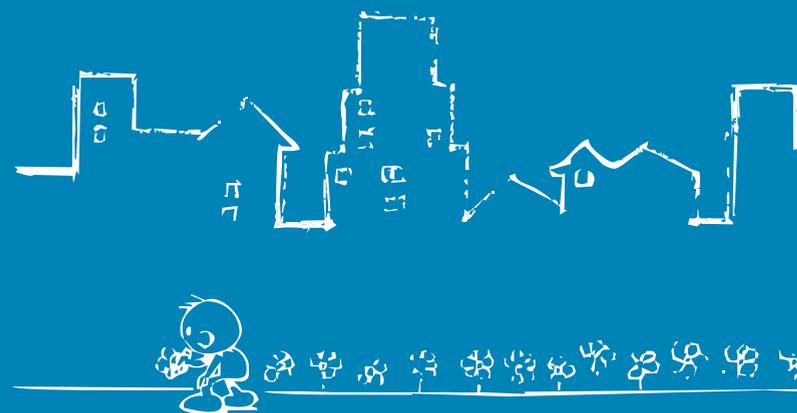
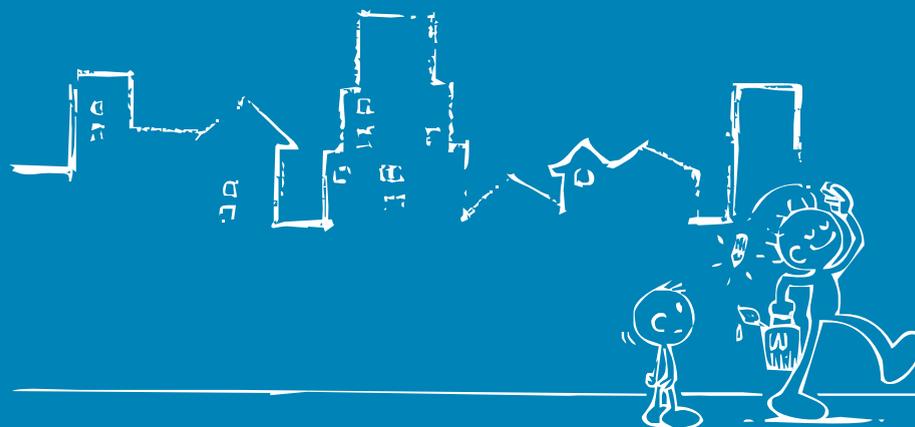
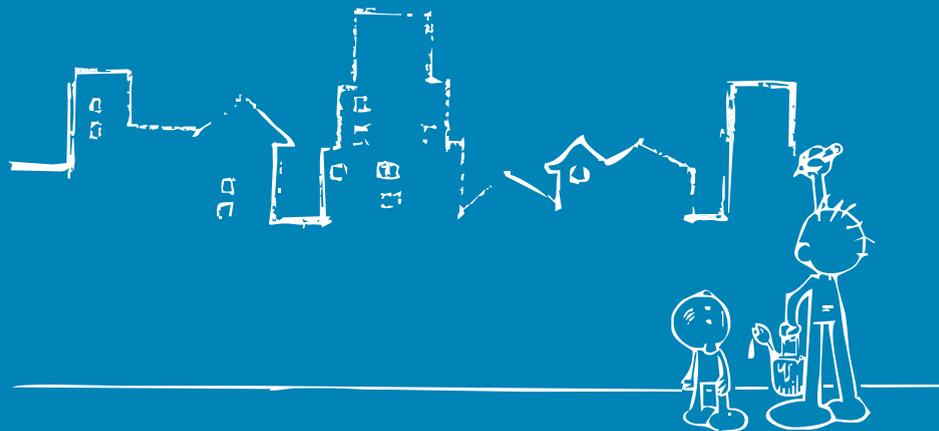
O Guia de Mediação Popular mostra a essência do “Projeto Educação para os Direitos”, pois através de uma linguagem simples e didática desvenda os princípios do Direito, do mundo Jurídico, utiliza a ciência da Psicologia e de processos de Comunicação para mostrar o que é o conflito, as formas de se lidar com o conflito e as técnicas de mediação. Este é o caminho apontado pelo JUSPOPULI para a construção de uma cultura de direitos humanos voltada para o alcance da justiça social.

O Guia está endereçado para a formação de mediadores e agentes de cidadania e outros atores sociais, que atuam junto a comunidades de Salvador e do Recôncavo Baiano e convivem com privações de ordem material, social, afetiva, cultural e vitimas de diferentes formas de violência. No entanto, a leitura do Guia mostra que as noções ali apresentadas devem servir de orientação para toda uma população interessada em compreender as causas e possíveis soluções para os conflitos a que todos estão sujeitos.

**Fernando Albano Carriço**

Comunicação Responsabilidade Social  
PETROBRAS





### 3 INTRODUÇÃO

“... a cidade ideal não é aquela fantasiada e descrita nos mais minuciosos detalhes pelos utópicos, onde reinaria uma justiça tão rígida e severa que se tornaria insuportável, mas aquela em que a gentileza dos costumes converteu-se numa prática universal”.

*Norberto Bobbio*

A construção de uma cultura de direitos humanos, indispensável ao alcance da justiça social é, em síntese, a missão assumida pelo Juspopuli que desenvolve, desde 2001, como principais atividades a implantação e o acompanhamento de escritórios populares de mediação e orientação sobre direitos em bairros pobres de Salvador. Além disso, presta assessoria a outras organizações, públicas e não-governamentais interessadas em desenvolver ações semelhantes.

Estas atividades do Juspopuli nasceram da reivindicação de lideranças comunitárias que, no seu cotidiano, já faziam mediações e orientações e desejavam sistematizar e aperfeiçoar esse fazer, de modo a torná-lo mais eficaz para a cidadania e a democracia.

Embora tenha se desenvolvido com características políticas e métodos próprios, a ação do Juspopuli inspirou-se em outras importantes experiências brasileiras com formas alternativas de administração de conflitos, a maioria delas associadas a orientações sobre os direitos humanos e aos meios necessários ao exercício da cidadania.

Levadas a efeito por organizações da sociedade civil, a exemplo do Viva Rio, no Rio de Janeiro, por iniciativas do Poder Público, inclusive por Tribunais de Justiça como o do Distrito Federal e do Acre, por iniciativas de universidades públicas e privadas, essas experiências foram e são, em sua maioria, apoiadas pela Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República, através do Programa Balcão de Direitos. Elas têm em comum o propósito de ressignificar o direito e a justiça, admitindo, numa visão





pluralista, caminhos mais simples, acessíveis e, em muitas situações, mais eficazes do que aqueles tradicionalmente oferecidos pelo Poder Judiciário.

A mediação e a conciliação têm sido as formas preferencialmente adotadas nessas iniciativas que se desenvolvem em espaços descentralizados, aproximando-se, também territorialmente, dos segmentos sociais aos quais se destinam.

Neste Guia estão postos, em diferentes capítulos, os conhecimentos básicos que orientam o fazer cotidiano dos Escritórios Populares de Mediação e Orientação sobre Direitos. São principalmente relacionados com as áreas do Direito, da Psicologia e da Comunicação. Contém também as reflexões e informações acerca do conflito e as orientações consideradas essenciais sobre métodos da mediação e seus procedimentos. Além disso, estão os instrumentos utilizados nas atividades e um passo-a-passo para implantação de escritórios populares de mediação ou projetos semelhantes.

O propósito do Juspopuli, neste caso apoiado pela Secretaria Especial dos Direitos Humanos - SEDH e PETROBRAS, através do Programa PETROBRAS Fome Zero, é o de socializar sua experiência, oferecendo às organizações e pessoas interessadas, uma síntese, em forma de guia, construída por todos aqueles que atuam nos escritórios populares de mediação. Mas com a certeza de que vale como referência e não como modelo a ser mecanicamente seguido, pois cada lugar, cada cultura, cada equipe tem necessidades, características e desejos próprios que vão orientar e garantir a identidade de suas experiências.



## 4 O CONFLITO

Se buscarmos nos dicionários nacionais a definição da palavra conflito, ela aparece como algo negativo, ruim e perigoso.

- Conflito é ...**
- No Dicionário Aurélio :**  
embate dos que lutam, discussão acompanhada de injúrias e ameaças; desavença, guerra; luta; combate; colisão.<sup>1</sup>
  - ... No Minidicionário Ruth Rocha :**  
discussão injuriosa; briga; guerra.<sup>2</sup>
  - ... No Minidicionário Luft :**  
luta armada; choque, colisão (de idéias, jurisdições, de direitos, etc).<sup>3</sup>

No entanto, pouco se fala do conflito como algo que faz parte da condição humana. Não existe vida em sociedade em que não ocorram conflitos. Na vida cotidiana, as pessoas ora concordam, ora discordam umas com as outras. E quando há discordância, há CONFLITO!

Segundo SUN TZU em “A arte da guerra” 480-211 AC.

“O conflito é luz e sombra, perigo e oportunidade, estabilidade e mudança, fortaleza e debilidade. O impulso para avançar e o obstáculo que se opõe a todos os conflitos contêm a semente da criação e da desconstrução”.

Nessa definição, o conflito é colocado como perigo, mas também como oportunidade, como possibilidade de mudança, a depender do modo como se responde a ele. Nesse sentido, observa-se que nem todas as situações de discordância são de luta, guerra, discussão e embate, como anunciam os dicionários. A partir da discordância pode se chegar ao diálogo, à colaboração, à acomodação ou mesmo à desistência.

---

1. Ferreira, 1999.  
2. Rocha; Pires, 2001.  
3. Luft, 1995.



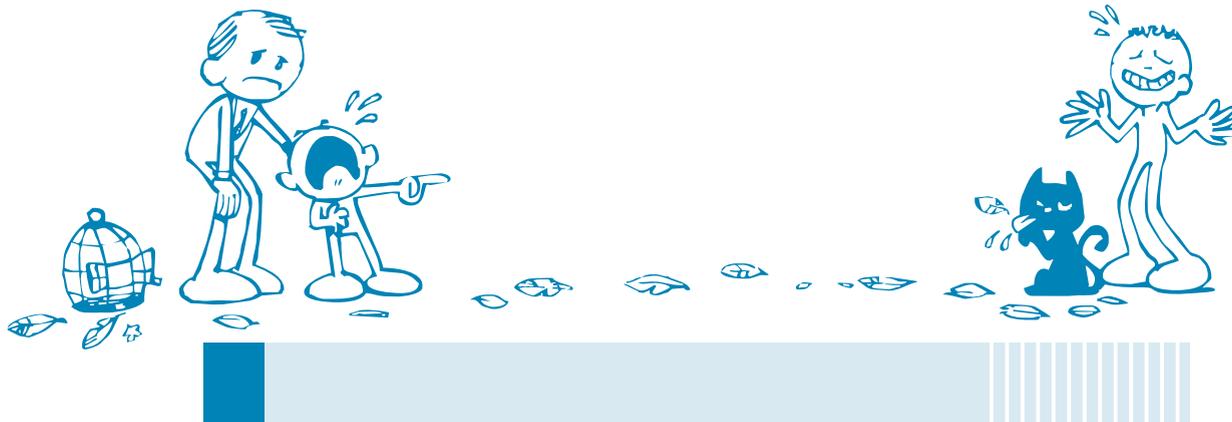


## 4.1 Reações diante do conflito

Existem vários modos de se reagir ao conflito, todos eles influenciados por elementos como a personalidade das pessoas envolvidas, o bem ou interesse em questão, o humor de uma das pessoas, enfim, a conjuntura do processo conflitivo.

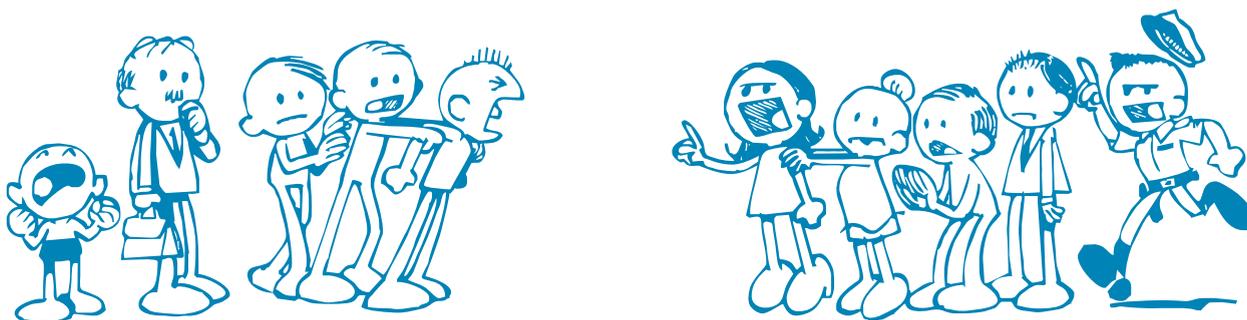
São considerados modos mais usuais ou estilos de resposta, de reação ao conflito:

- **Competição:** Pode ser caracterizado pela busca da vitória nas situações de conflito. Neste modo de resposta, a lógica é de que sempre existe um ganhador e um perdedor. É a lógica das definições encontradas nos dicionários;
- **Colaboração:** Neste modo, o princípio é a cooperação entre os indivíduos. Ganha-se menos a fim de que todos ganhem. Não responde à lógica de vencedor e vencido, mas sim à lógica de que todos são ganhadores.
- **Compromisso:** A lógica deste modo consiste em firmar compromissos a fim de que, ao se perder alguma coisa, ganhe-se outra em troca. É muito comum nas questões que envolvem negociações de greves e ocupações de terrenos.
- **Evitação:** Neste modo, a lógica é de evitar o conflito a qualquer custo. Diante de uma situação de conflito, o ato de evitar pode ter efeitos positivos ou negativos. O efeito é negativo quando o ato de evitar vem acompanhado da desesperança diante da situação que se coloca. “Isso não tem jeito mesmo”; “O que não tem remédio, remediado está”; “Deus dá o frio conforme o cobertor”. A desistência aparece como uma justificativa passiva diante do conflito. O efeito é positivo quando se observa risco à vida de algum dos envolvidos. Nesses casos, o ideal é aguardar um cenário mais propício para exposição dos interesses, o que pode acontecer em uma delegacia, em um juízo, ou até mesmo, em uma mesa de mediação, a depender do grau de descontrole apresentado por alguma das partes.



## 4.2 A análise do conflito

A análise do conflito é o primeiro passo para sua compreensão e, em seguida, para sua resolução. Assim, juízes, promotores, advogados, delegados, mediadores, enfim todos aqueles que lidem com situações de conflitos entre partes têm a obrigação de analisá-los de modo sistemático e neutro (sem envolvimento ou paixão), seja para aplicar a lei com justiça - como é o caso de juízes, promotores e delegados -, seja para ajudar a solucioná-los - como é o caso dos mediadores.



No caso do mediador, a análise do conflito possibilitará que seja escolhido o melhor caminho de comunicação para abordagem dos pontos mais sensíveis do conflito. Separando-se as pessoas dos problemas e dos processos fica mais fácil visualizar o conflito tal como ele está posto. Assim:

- **Pessoas:** Quem está envolvido no conflito? Há outros implicados que tenham interesses no tema? Há alguém que possa ajudar na solução? Há alguém que possa interferir na solução do conflito? Quem tem capacidade para tomar as decisões?
- **Problema:** Qual é o motivo do conflito? Quais são os objetos da controvérsia? Quais temas são negociáveis? Que postura adotaram as partes? O que querem? O que pedem? Por que é importante o que pedem? Para que necessitam o que pedem? Que benefícios obteriam com o que pedem? O que mais os preocupa na situação?
- **Processo:** Em que fase se encontra o conflito? Houve alguma tentativa de solução? Como se comunicam as partes? Como se desenvolve o processo de comunicação? Quem tem mais poder nesse tema ou na relação? Em que se baseia esse poder? Que interesse de solução têm as partes? Qual o seu verdadeiro objetivo acerca do conflito?



### 4.3 Elementos do conflito



### 4.4 Principais tipos de conflito no cotidiano da mediação comunitária

Por se realizar na própria comunidade, a mediação comunitária requer mediador que conheça a realidade, que conheça os dramas que afligem seu bairro. Sua especialidade é, justamente, a comunidade em que reside.

É possível afirmar que, nos bairros populares, os conflitos que mais frequentemente chegam para mediação comunitária são:

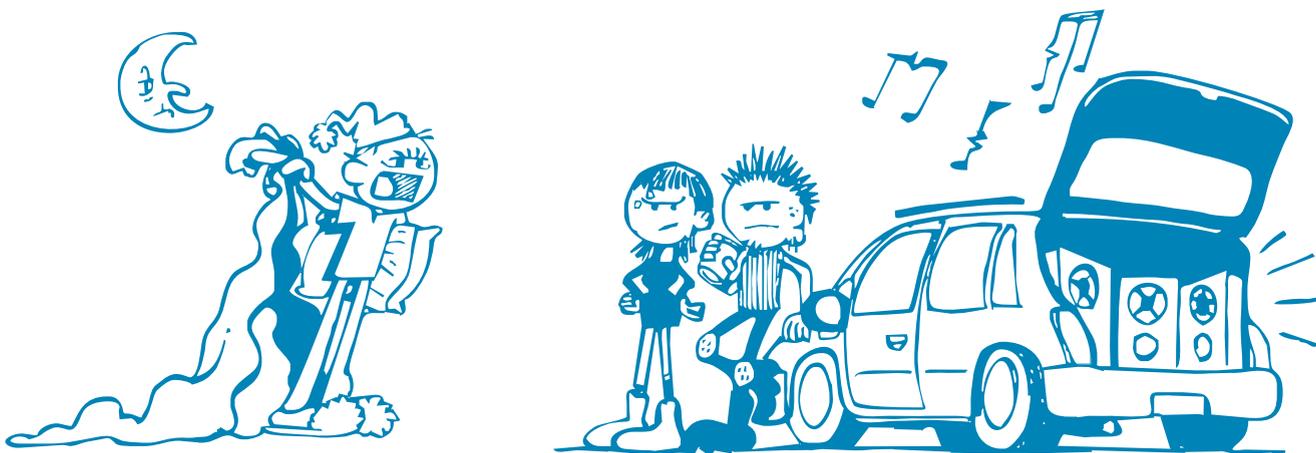
- **Conflitos Familiares:** Geralmente, a maior demanda dos escritórios comunitários de mediação, sendo os casos de pensão alimentícia os mais significativos. Diante de situações dessa natureza, o mediador deve buscar sensibilizar os pais, ou outros responsáveis por crianças ou adolescentes, quanto aos seus deveres de cuidado com os filhos, tanto os de ordem econômica e alimentar, quanto os de ordem afetiva e moral.

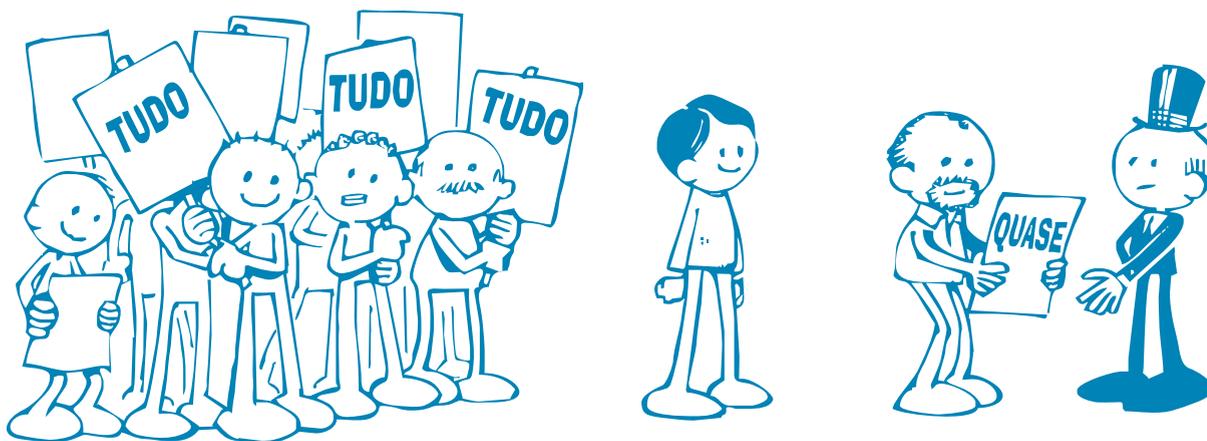
Outro tipo de conflito familiar bastante presente nos escritórios de mediação é a dissolução de casamento e de união estável. Em geral, os casais em crise buscam os escritórios para obter informações sobre critérios para a divisão dos objetos domésticos comprados ao longo do relacionamento, bem como para resolverem o problema de moradia nos casos de separação. Aí, o mediador deve estar atento para outros atores do cenário familiar que podem influir no andamento do conflito



e, conseqüentemente, na tomada de decisões: sogro, sogra, genros, cunhados, filhos, primos, enfim, pessoas que, de um modo ou de outro, influenciam na conjuntura do conflito. Nos conflitos familiares, como em qualquer outro tipo de conflito, o mediador comunitário deve estar atento para a discrição e sigilo, observando que sua atuação pode ser muitas vezes dificultada pelo constrangimento das partes em tratarem de questões pessoais na presença de uma pessoa conhecida na comunidade. Este receio deve ser trabalhado com a geração de confiança no processo de mediação e na figura do mediador.

- **Conflitos de vizinhança:** Nas questões de vizinhança, o centro dos conflitos é sempre a dificuldade de convivência social em um ambiente comunitário. Compartilhar espaços comuns impõe aos indivíduos limitações no exercício de suas liberdades. O célebre ditado popular “a liberdade termina quando começa a do outro” traduz a natureza desses conflitos. Neste cenário, o mediador deve ter em mente que todas as versões do conflito podem ser verdadeiras, já que elas nascem da crença que os indivíduos alimentam em relação aos fatos, a partir de suas visões de mundo. Nessas situações, o mediador deve sensibilizar os envolvidos para se perceberem no lugar do outro. A partir desse exercício, as motivações para a resolução do conflito afloram com maior facilidade.





- **Conflitos trabalhistas:** Nesse tipo de conflito, o mediador comunitário se verá diante de uma limitação legal que deve ser considerada. Existe na lei brasileira uma série de direitos e garantias trabalhistas que protegem o trabalhador do arbítrio do empregador. No entanto, no seio de uma comunidade, relações de trabalho informal, entre pessoas igualmente pobres, podem ocorrer com certa frequência. Nesses casos, o mediador pode mediar o conflito com o intuito de oportunizar o diálogo entre as partes e, eventualmente, criar um ambiente favorável a um acordo que não seja ilegal.
- **Conflitos em relações de consumo:** O comércio local que, muitas vezes, funciona através de relações informais, também, pode ocasionar situações de conflitos e, conseqüentemente, demandas para os escritórios de mediação. São conflitos geralmente resultantes de compras não pagas ou de produtos ou serviços defeituosos, que podem ser resolvidos através de compromissos apresentados pelas próprias partes, de parcelamento de dívidas, de troca de mercadorias ou de reparação de serviços.
- **Outras modalidades de conflitos:** Na prática cotidiana da mediação comunitária, uma série de outras situações conflitivas vão se apresentando para o mediador que deve se portar de modo sereno, analítico e sensível, lembrando-se sempre que não há um bom mediador sem uma dose considerável de sensibilidade diante do drama do outro.





“... cada um via uma coisa diferente, cada um, portanto, tinha razão”.

*Fernando Pessoa*

Existem diferentes formas de se lidar com o conflito. Algumas delas baseadas no uso da força, na busca da ordem, no julgamento, no arbítrio sobre o certo e o errado. Outras baseadas no diálogo, no entendimento, na restauração da harmonia necessária a alguns tipos de relacionamento. Todas se dão através de um processo, de um conjunto de procedimentos e, para serem aceitáveis no estado democrático de direito, devem estar de acordo com a lei.

Quando a forma de solução de conflito se caracteriza pela atuação de um terceiro que, a partir das razões apresentadas pelas partes envolvidas, impõe uma solução, decide, aplica uma sentença, estamos diante de forma considerada adversarial. A mais característica dessas formas é o processo judicial, isto é, aquele que se desenrola no Poder Judiciário, na justiça em sentido estrito e orgânico.

O acesso ao Poder Judiciário – acesso à justiça em sentido específico – toda vez que um direito é violado, é, em si, direito fundamental do cidadão, assegurado na Constituição Federal, que diz o seguinte:

Art. 5º - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

.....  
. XXXV – a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;





Muitos conflitos somente podem ser resolvidos pelo Poder Judiciário, em processo judicial, porque somente ele tem a prerrogativa, a possibilidade de usar a força, quando necessária, para garantir o direito ameaçado, ou punir alguém quando o direito for violado. Por isso que os chamados direitos indisponíveis, em relação aos quais nem o próprio titular pode abrir mão, só podem ser objeto de decisão da Justiça, como é o caso da vida, da integridade, do estado civil das pessoas.

A forma de administração de conflito que se dá fora do Poder Judiciário e que mais se parece com o processo judicial é a **arbitragem**. Neste processo, um árbitro, escolhido previamente pelas próprias partes, ouve as razões de cada uma delas e dita a solução, a sentença que se chama sentença arbitral. A arbitragem é um processo que exclui o julgamento do Judiciário porque a decisão do árbitro vale como sentença. A arbitragem, que no Brasil é definida pela Lei 9.307 de 1996, é muito utilizada em questões comerciais, em contratos nacionais e internacionais e tem ganhado cada vez mais adeptos entre os que escolhem formas de decisão mais ágeis para seus interesses e negócios.

Outras formas de administração de conflitos, chamadas alternativas em relação ao Poder Judiciário, são a **mediação** e a **conciliação**. As duas são consideradas formas não adversariais e podem ser utilizadas dentro e fora do Poder Judiciário. Mesmo quando utilizadas fora do Poder Judiciário, elas são, em sentido amplo, formas de acesso à justiça, na medida em que possibilitam uma composição de interesses, promovem a pacificação entre as partes, evitando a evolução, a escalada, o agravamento do conflito.

A **mediação** é a forma pela qual as partes em conflito, auxiliadas por um mediador, chegam, elas próprias, às condições de solução, ao acordo. Como é o motivo principal deste Guia, a mediação estará detalhada no capítulo seguinte e em outros capítulos.

A **conciliação**, também considerada forma alternativa de administração de conflito, tem como características:

- ser um meio voluntário (faz quem quer);
- contar com uma terceira pessoa, imparcial e preparada para conduzir o processo: o conciliador.



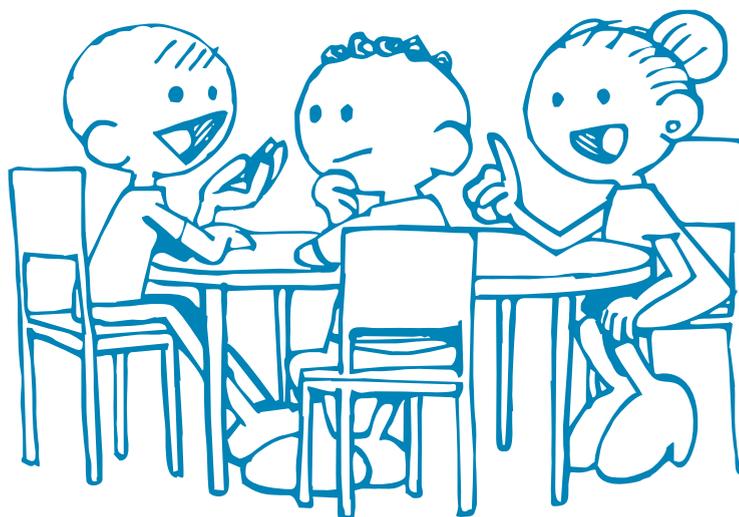


Na conciliação, o conciliador ouve, conduz o processo, a negociação e ele mesmo apresenta a proposta de solução. Diferentemente, portanto, da mediação, já que nela o mediador não apresenta proposta de acordo, apenas conduz o processo, facilitando para que as partes encontrem a solução.

É possível, em algumas situações, iniciar-se um processo de mediação e ao final desse processo se utilizar a técnica da conciliação, bem como se pode iniciar o processo de conciliação e chegar-se ao final dele com a solução definida pelas próprias partes, o que é característica da mediação. Assim, percebe-se como é delicada a diferença entre uma e outra técnica e é necessário que se diga que é mais freqüente o uso da conciliação. Isto porque por um lado, é mais difícil admitir-se que as próprias partes podem encontrar as melhores soluções para seu problema e, por outro lado, é mais difícil para quem conduz o processo renunciar ao “poder” de indicar a solução.

## 6 TÉCNICAS E ETAPAS DA MEDIAÇÃO

Como já foi dito, a mediação é um processo em que os participantes têm a possibilidade de repensar os seus conflitos e buscar opções para os seus problemas através do diálogo, facilitado pela assistência de um terceiro chamado de mediador.





## 6.1 Técnicas da mediação

A mediação é boa para administrar conflitos, diminuir a violência, criar uma cultura de paz, melhorar as relações humanas, gerar possibilidades de crescimento individual e comunitário, garantir direitos, enfim, tornar efetivo o acesso à justiça, em seu mais amplo sentido.

A mediação é um fazer prático, cotidiano que se aprimora no dia-a-dia do mediador, a quem não devem faltar: ouvidos atentos para a escuta, criatividade para animar os diálogos e, sobretudo, sensibilidade para compreender os conflitos. Quanto mais cotidiana a mediação se apresenta na vida do mediador, mais capacitado ele se torna para gerir conflitos.

Assim, o bom mediador deve procurar ser mediador em todas as situações do dia-a-dia: em casa, no trabalho, na comunidade, na escola dos filhos, etc. Isto porque a mediação, além de um método de administração de conflitos, deve ser compreendida como um valioso modo de concepção de vida, pautada no diálogo e na cultura de paz.

Ao longo da evolução da mediação enquanto método de gestão de conflitos, várias escolas do pensamento procuraram, cada uma ao seu modo, entender o conflito e buscar modelos e técnicas de resolução.

Embora neste Guia não se faça opção por modelo específico, estão a seguir, algumas técnicas que poderão ser úteis para o aprimoramento da prática da mediação popular e comunitária. São elas:

- **Geração de confiança:** É uma das principais necessidades da mediação. Em todo o processo de mediação, desde o seu começo até o seu desfecho, o mediador deve estar atento a esse aspecto. Para geração de confiança é necessário: a) explicar o que é o processo de mediação; b) assegurar a confidencialidade, o sigilo dos diálogos; c) esclarecer sobre os limites do mediador e da mediação; d) informar sobre as implicações dos acordos, quando eles acontecem.
- **Escuta ativa e perguntas circulares:** Ao longo do processo de escuta (tratado também em outros capítulos deste Guia), o mediador deve sempre fazer perguntas que estimulem as partes a olharem o conflito de outra forma e numa perspectiva de futuro.





- **Transformação de percepções negativas:** O mediador deve fazer um esforço para evitar que narrativas depreciadoras causem o aumento do conflito. Através de perguntas circulares deve procurar apaziguar os ânimos, criando um ambiente de cooperação.
- **Empoderamento:** O mediador deve estar atento aos jogos de poder que estão presentes numa mesa de mediação. Deve observar a parte mais frágil e, sem abandonar a imparcialidade, reforçar sua posição. O mediador pode e deve, também, interromper a mediação e conversar individualmente com as partes. Desse modo, poderá evitar e corrigir possíveis intimidações da parte “mais forte” e encorajar a parte “mais fraca” para equilibrar o jogo de poder.
- **Identificação dos Conflitos (o enquadre):** Em todo conflito podem-se identificar:
  - **Posições** - São as manifestações públicas do conflito, ou seja, aquilo que se mostra em relação ao conflito. Por exemplo: Quando o pai diz para a filha adolescente: - Você não vai para a festa à noite! Por sua vez, a filha responde: - Eu vou, sim! Há, então, duas posições públicas diante do conflito.
  - **Interesses** – são os desejos e os motivos dos envolvidos no conflito. É o que todo mundo quer resguardar, como o pai do exemplo acima que tem o interesse em manter a filha em casa, protegida da violência tão difundida na sociedade. Todavia, a filha, também, tem seus interesses: quer sair com as amigas da escola, quer iniciar sua vida social, enfim, quer frequentar ambientes onde transitam pessoas da sua idade. Quando o mediador separa posições de interesses, torna-se possível um ambiente de cooperação entre as partes, alcançando-se a convergência dos interesses.
- **Escuta de outras pessoas que possam influenciar na solução do conflito:** Um conflito em que, aparentemente, só há duas partes, pode ter o envolvimento de terceiros com poder de influenciar na tomada de decisões. Acontece com frequência nos bairros, nas questões sindicais e outras. Nessas modalidades de conflito, o mediador pode identificar outras pessoas, como líderes religiosos, comunitários e autoridades locais, que possam ser chamados para ajudar.





## 6.2 Etapas da mediação

- **Chuva de idéias:** Depois de identificado o conflito, opções que unam os interesses envolvidos poderão ser apresentadas com maior facilidade. Assim, o mediador pode sugerir que os envolvidos construam, conjuntamente, uma chuva de idéias possíveis para a resolução do conflito.
- **Critérios objetivos:** Após uma chuva de idéias, o mediador deve ajudar as partes a selecionarem soluções que possam ser realizadas, de acordo com a lei, com a conveniência e com as possibilidades dos envolvidos. Esse momento é crucial para se fazer um acordo que venha a ser cumprido.

Muito embora para alguns a mediação seja um método de solução de conflito que existe a serviço do acordo, entende-se aqui que **o acordo em si é apenas um dentre outros resultados possíveis**. No processo como um todo, reside a importância da mediação, sobretudo pela sua função pedagógica, educativa, ao tratar o conflito a partir de uma atitude de diálogo.

Como todo processo, a mediação possui início, desenvolvimento e conclusão. Entender o processo da mediação e suas respectivas etapas auxilia o mediador a sistematizar suas ações e buscar a colaboração das partes conflitantes.

Estas etapas são:

- **Início da mediação:** Nesta fase, as partes chegam aos escritórios sem muitos conhecimentos a respeito da mediação. Cabe ao mediador, recebê-las com respeito e cortesia e explicar passo-a-passo o processo, construindo a confiança e criando um ambiente de cooperação.



### 6.3 Limites da mediação e do mediador

- **Desenvolvimento da mediação:** Nesta fase, cabe ao mediador escutar ativamente os relatos, identificar as posições e os interesses envolvidos, provocar as partes para a compreensão dos seus próprios conflitos e, em seguida, para a busca de soluções para as suas demandas.
- **Conclusão:** Fase em que o mediador deve auxiliar as partes a construírem compromissos e acordos e, nos casos que não forem possíveis essas construções, sugerir que repensem o processo, deixando aberta a possibilidade de um futuro retorno. O acordo pode ser escrito ou verbal e, se escrito, deve ter redação objetiva, com palavras de fácil compreensão e descrição dos compromissos, sem deixar dúvidas quanto ao cumprimento pelas partes. Deve ter, pelo menos, três vias: uma para cada parte e uma para ficar no arquivo do Escritório Popular de Mediação ou Balcão de Direitos.

Muito embora a mediação auxilie na solução de vários tipos de conflitos, ela tem limites e contra indicações. Cabe ao bom mediador, conhecer esses limites e se esforçar para não cair na tentação de feri-los.

**Nem todos os conflitos são mediáveis.** Isso significa que nem sempre a mediação é a melhor solução para todos os tipos de conflitos. Em questões familiares em que partes relatem violência física contra mulher, abuso sexual infantil, ou qualquer outra modalidade de crime, deve o mediador deixar de conduzir a mediação e encaminhar as vítimas aos órgãos competentes. Nesses casos, está prejudicado um dos princípios elementares da mediação que é a igualdade das partes envolvidas no processo, já que a vítima vai estar em situação de extrema vulnerabilidade em relação ao seu agressor. Isso, conseqüentemente, desequilibra as condições de poder, dificultando a discussão em igualdade.

**O poder do mediador é limitado** pelos princípios e regras da mediação e ele não pode perder de vista este princípio, considerando que são aspectos positivos do seu poder: a sua capacidade de ação diante dos conflitos relatados, a responsabilidade na condução dos diálogos, a sua energia de interlocutor. Esses poderes são adquiridos, como já se disse, pela prática da mediação e, sobretudo, pela legitimidade e experiência de vida do mediador.





## 6.4 Elementos da mediação

No entanto, existem aspectos negativos que se apresentam como verdadeiras armadilhas no exercício do poder pelo mediador. São armadilhas que devem ser evitadas a todo o tempo, sob pena de gerar descontentamentos das pessoas envolvidas no conflito e, conseqüentemente, a perda da confiança na figura do mediador.

Dentre as armadilhas ocasionadas pela deturpação do poder do mediador, destacam-se: a dominação, a manipulação das partes, a imposição de soluções para o conflito, o abuso de poder e as possíveis demonstrações de força ao longo do processo de mediação. Quando ocorrem, estas deturpações descaracterizam a mediação e, portanto, o mediador.

**A armadilha da falsa autoridade** deve ser evitada para o bem do mediador e, sobretudo, para o bem das partes envolvidas na mediação. O mediador não desempenha a função de juiz, promotor, delegado, árbitro, ou qualquer outra autoridade que tenha poder de decisão nos conflitos. Ele é, tão somente, um facilitador, alguém que, no máximo, possui autoridade moral de se fazer ouvido e de dar a palavra.

Por fim, outro limite a ser observado pelo mediador refere-se às possibilidades terapêuticas da mediação. Embora a mediação contribua para o bem-estar das partes envolvidas em conflito, ela não é um processo de terapia. Por isso, **o mediador não pode se arvorar a ser um terapeuta**. Embora a sua formação contenha conhecimentos interdisciplinares que envolvem informações sobre direito, comunicação e psicologia, o mediador não está apto para conduzir terapias. Uma terapia deve ser conduzida por um profissional qualificado para tanto.

Muito embora a difusão da mediação nas últimas décadas tenha se dado a partir de práticas jurídicas (do direito), tanto a psicologia, como a comunicação, desenvolveram abordagens significativas para o enriquecimento desse campo. Dessa forma, elementos do Direito, da Psicologia e da Comunicação interagem na prática da mediação sendo, portanto, saberes postos a serviço da resolução de conflitos.



#### 6.4.1 Elementos do Direito

O mundo jurídico, ou do direito, vem adotando a mediação como prática que auxilia na resolução de conflitos, sendo a lentidão da justiça e a dificuldade de se garantir acesso universal aos serviços judiciais as principais causas de crescimento da mediação no mundo.

Vista a partir do direito, a mediação deve se revestir de cuidados técnicos para que o processo esteja em conformidade com os princípios do direito e da lei. A seguir alguns dos princípios que devem ser observados:

- **Confidencialidade:** Muito embora no nosso País ainda não exista uma lei específica sobre procedimentos de mediação em vigor, o princípio da confidencialidade deve ser observado pelo mediador, para garantir a intimidade dos mediados e a confiabilidade da mediação.
- **Impossibilidade de mediação:** Quando há cometimento de crimes por um dos mediados, o mediador deve interromper a mediação e conversar em particular com a vítima. Nos casos de pessoa capaz (os que de acordo com a lei podem exercer direitos e deveres) deve o mediador informar a vítima sobre os procedimentos necessários para denunciar a agressão. Já em casos de incapazes (crianças e adolescentes, pessoas com transtornos mentais e os que não possam expressar sua vontade), deve o mediador formular denúncia para os órgãos competentes. O mediador não pode ser conivente com a prática de crimes, principalmente, quando envolver incapazes.
- **Voluntariedade das partes:** Um dos principais aspectos que caracterizam um processo de mediação é a vontade das partes em participarem das sessões. Diferentemente dos processos judiciais (que ocorrem na Justiça) em que existe a citação obrigando o citado a participar, sob pena de uma sanção, nos processos de mediação não há qualquer obrigatoriedade. As pessoas envolvidas participam voluntariamente, sendo convidadas a conhecerem a metodologia e continuarem ou não no processo. É conveniente que este esclarecimento conste dos convites e seja posto no acolhimento das partes.
- **Capacidade das partes:** Um dos aspectos legais de grande importância em todo processo de mediação, principalmente quando se pretende formalizar um acordo, é





a capacidade das pessoas em relação aos conflitos mediados. Capacidade aqui significa a possibilidade de exercer os direitos e deveres. De acordo com o Código Civil, são absolutamente incapazes: os menores de 16 anos, os que por enfermidade ou deficiência mental não tiverem o necessário discernimento para a prática dos atos da vida civil e os que, mesmo por causa transitória, não puderem exprimir sua vontade. E são relativamente incapazes: os maiores de 16 e menores de 18 anos, os ébrios habituais, os viciados em tóxicos, os que, por deficiência mental, tenham o discernimento reduzido e os excepcionais, sem desenvolvimento mental completo. Assim, o mediador deve ficar atento à capacidade das partes que se submetem a um processo de mediação e se cercar dos devidos cuidados legais.

- **Natureza dos direitos envolvidos:** O mediador deve ficar atento à disponibilidade dos direitos envolvidos em uma mediação porque somente os chamados direitos disponíveis (aqueles sobre os quais as próprias partes podem decidir) podem ser objeto de mediação. Determinados bens não são disponíveis, como a vida, a liberdade, a integridade física, dentre outros, não podendo, por isso, ser objeto de discussão nem acordo em uma mesa de mediação.
- **Formalização dos acordos:** Como já dissemos, a mediação ocorre com a finalidade de que as pessoas envolvidas repensem seus conflitos e encontrem outras opções para o mesmo. Assim, ao final desse processo, poderão os envolvidos produzir um acordo a ser cumprido por ambas as partes. Os termos desse acordo devem ser aceitos voluntariamente pelas partes envolvidas e o acordo não deve violar a lei vigente no país. É por isso que o mediador deve portar conhecimentos legais básicos a fim de que oriente as partes sobre a viabilidade legal dos seus acordos.





#### 6.4.2 Elementos da Psicologia

Para compreender melhor o método da mediação, é preciso situar a figura do mediador na posição de um terceiro que, com sua atuação, facilitará a reconstrução do conflito, retirando-o do campo exclusivo das duas partes. O instrumento privilegiado do mediador é a escuta. Escuta imparcial (sem tomar partido) que permite que a história contada seja respeitada na sua singularidade:

Escutar é dar dignidade a uma experiência humana, é incluir, fazer pertencer com sua história e como, em espiral, realimentá-la do ponto de vista social e da cidadania (ARRUDA, 2003, p. 352)

Escutar é diferente de ouvir. A escuta exige sensibilidade para nuances, exige que se transforme a comunicação da realidade na fala onde há um eu. Nem sempre o que é dito revela o que se quer dizer. As revelações são sempre parciais, nunca são inteiras, porque as verdades não podem ser ditas todas, já que a dimensão do inconsciente faz escapar, para o próprio sujeito, essa possibilidade.

Assim, a percepção do que é trazido para o mediador será melhor obtida quanto maior for a sua capacidade para escutar. Intervenções apressadas alteram qualitativamente o sentido do que é dito.

O acolhimento, as apresentações, as observações de como os sujeitos chegam trazendo seus problemas para o mediador são aspectos que antecedem, que chegam antes do marco de segurança psicológico. E este marco de segurança psicológico consiste nas informações sobre os procedimentos, na garantia da escuta de ambas as partes, no acordo de confidencialidade, na imparcialidade e no respeito mútuo.

Como escutador, o mediador observará se o problema é trazido em forma de queixa. Se assim for, o mediador buscará transformar essa queixa em demanda, em pedido, visto que nas queixas não cabem contradições. A queixa não interroga, não pergunta, porque nela o outro é sempre o único responsável. O conflito, assim, não é reconhecido e, portanto, não pode ser mediado. Transformar a queixa em demanda é o primeiro passo para buscar implicar, comprometer o sujeito no campo do conflito. É aproximá-lo da pergunta: qual é a minha participação no conflito e na solução? É a partir dessa interrogação que se caminha para além do que se pede.





Existem semelhanças entre a posição do escutador que responde a uma demanda de ajuda para um sofrimento psíquico (é o profissional da Psicologia) e o mediador de conflitos. Mas não é da alçada do mediador, como já se disse, estabelecer diagnósticos, interpretar ou buscar tratar terapêuticamente. Essas são prerrogativas dos operadores da saúde mental.

No entanto, é necessário que o mediador esteja preparado para prestar atenção às formas de apresentação e ao discurso que o sujeito traz. Aqueles sujeitos que exageram no relato, que dramatizam, teatralizam, esperam do mediador respostas diferentes daqueles que se utilizam de um discurso circular, repleto de regras e detalhamentos. Em ambas as posições subjetivas é preciso lidar com as manobras técnicas já descritas (escuta atenta, transformação da queixa em demanda, empoderamento etc).

Não se pode adotar os procedimentos da mediação quando os sujeitos são portadores de patologias (doenças) psíquicas. Estas patologias podem ser identificadas nos casos de apresentação de idéias muito confusas e ou delirantes (exaltadas, com excesso de entusiasmo, de fantasias), alucinações (enlouquecimento, criações fantásticas), ou comportamentos paranóicos (que se sentem perseguidos sem razão).

Também não podem ser abordados pela mediação aqueles sujeitos que buscam o atendimento sob efeito de uso abusivo de substância psicoativa (álcool e/ou outras drogas). Por isso, o responsável pela mediação deve estar munido de informações sobre os recursos da comunidade na área de atenção à saúde mental, para assim fazer os encaminhamentos externos de acordo com as necessidades.

Estes impedimentos de ordem psicológica coincidem com os de ordem legal já referidos quando se tratou da capacidade e incapacidade.

O ser humano vive para ser com o outro e é esta relação que produz a humanidade, permitindo que a natureza não prevaleça e definindo as condições culturais da existência. Através das trocas, os indivíduos se afirmam, se opõem entre si e se reencontram num movimento onde se perde e se ganha.

O caráter transformador da prática da mediação pauta-se nesse preceito. É o mediador que ocupa o lugar de condutor e representante da lei que produz a paz, ultrapassando o ato de



julgar, de reconciliar. Ele promove a reconstrução do conflito, a partir do deslocamento das posições individuais, promovendo também, com sua atuação, novas formas de construção da cidadania.

### 6.4.3 Elementos da Comunicação

A comunicação é, ao mesmo tempo, uma característica e uma necessidade humana. Através da comunicação exploramos o mundo, estabelecemos vínculos e laços sociais e construímos sentidos e valores que norteiam nossas vidas. A forma como nos comunicamos está diretamente associada à forma como interagimos com o mundo a nossa volta.

Ao nos comunicarmos, transmitimos e despertamos idéias e sentimentos distintos que servirão de base para a construção de nossas relações interpessoais e institucionais. A ação comunicativa, entendida como “uma interação simbolicamente mediada”, se dá “segundo normas de vigência obrigatória que definem as expectativas recíprocas de comportamento e que têm de ser entendidas e reconhecidas, pelo menos, por dois sujeitos agentes” (HABERMAS apud GONÇALVES, 1999).

Assim, se por um lado a comunicação pode contribuir para a geração e manutenção de conflitos, ela é decisiva para sua solução. Bem estruturada, a comunicação torna-se um instrumento eficaz na construção de modelos de convivência pautados na cooperação e no respeito.

Um dos objetivos da mediação é promover formas de comunicação não-adversariais, que privilegiem as relações horizontais, igualitárias e que contribuam para a emancipação das partes envolvidas. A comunicação é, assim, entendida como um espaço de aceitação e de cooperação, através do qual é possível estabelecer novos parâmetros para a interação social, tendo como pilares o entendimento mútuo e a capacidade dos sujeitos de gerirem suas próprias vidas.

Por isso, é preciso que o mediador desenvolva sua competência comunicativa, conhecendo muito bem a natureza e a dinâmica do processo de comunicação, bem como algumas técnicas que podem auxiliá-lo em seu trabalho.

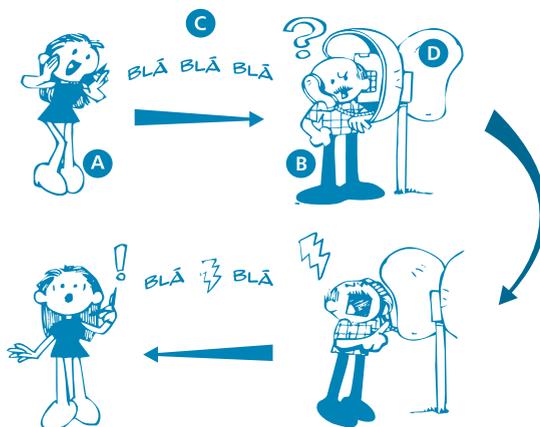




#### 6.4.4 Fluxograma da Comunicação

A comunicação é, ao mesmo tempo, uma característica e uma necessidade humana.

- A Emissor
- B Receptor
- C Código  
(linguagem verbal)
- D Canal (telefone)



Para que ocorra uma comunicação eficiente, é necessário que A e B estejam dentro de um mesmo contexto (situação: onde, como, quando), utilizem os mesmos códigos e repertório (nível de instrução e formação cultural). Tudo que possa perturbar a transmissão e a recepção da mensagem é chamado de ruído.

**Lembre-se:** Comunicar não é apenas transmitir informações. É, sobretudo, uma relação de troca que requer, necessariamente, interação entre as partes envolvidas.

#### Formas de comunicação: verbal e não-verbal

Ao contrário do que se costuma pensar, a comunicação não se dá apenas através da palavra – oral ou escrita. A ação de comunicar inclui também códigos não-verbais, como gestos, tom de voz, olhares, movimentos faciais e corporais. Para que o processo de comunicação seja eficiente, é preciso que haja coerência entre os elementos verbais e não-verbais.

#### 6.5 Alguns elementos e atitudes que dificultam a comunicação e podem gerar conflitos

- **Distração.** Não prestar atenção ao que está sendo comunicado (emitido ou recebido), pode acarretar perda - parcial ou total - da mensagem. Alguns gestos e posturas (olhar disperso, ficar de costas para quem fala, olhar o relógio reiteradas vezes, etc) podem sugerir falta de atenção e desinteresse pelo que está sendo dito, bloqueando a comunicação.
- **Não saber ouvir.** No processo de comunicação, a escuta é tão importante quanto a fala e a escrita. Por isso, não escutar com atenção as informações emitidas pelo outro, esperando apenas a próxima oportunidade para falar, pode comprometer a comunicação.



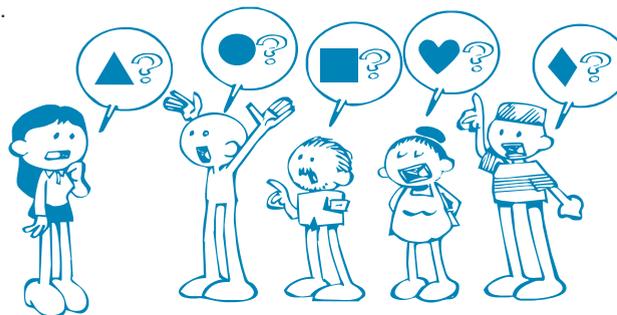
## 6.6 Algumas técnicas para facilitar a comunicação em uma sessão de mediação

- **Dificuldade em aceitar idéias contrárias às nossas.** Em muitas situações, temos tendência a valorizar as informações com as quais concordamos em detrimento daquelas que não confirmam nossas crenças.
- **Preconceitos e estereótipos.** Muitas vezes, analisamos as pessoas e suas idéias, a partir de informações como etnia, grupo social ao qual pertencem, escolaridade, religião, faixa etária, etc. É comum, por exemplo, conferirmos mais credibilidade às informações emitidas por pessoas que possuem, ou pelo menos aparentam possuir, mais status social.
- **Repertório.** Muitos dos ruídos de comunicação têm a ver com questões de repertório (nível de instrução e formação cultural). O uso de palavras, gestos e outros símbolos desconhecidos pelo destinatário da mensagem pode comprometer e, até mesmo, interromper a comunicação. Além disso, as palavras podem ter significados diferentes para cada pessoa.
- **Postura defensiva.** Comportamentos defensivos (de quem se defende) acabam gerando distanciamento, agressividade e diminuem as possibilidades de entendimento entre as partes.
- **Usar linguagem simples.** Uma das principais pretensões da comunicação é a compreensão. Por isso, é importante utilizar linguagem simples e adequada ao público que se deseja atingir. Para evitar possíveis distorções, é interessante conhecer o repertório (nível de instrução, formação cultural e grupos sociais aos quais pertencem) das partes em conflito e a partir daí construir o discurso mais adequado.
- **Explicitar o papel da mediação e do mediador.** É importante deixar claro que o mediador está ali para ajudar as partes e não para dar lições ou conselhos. Por isso, é interessante detalhar, no discurso de abertura, o papel da mediação e do mediador e colocar-se à disposição para tirar dúvidas.
- **Escutar atentamente o que está sendo dito pelas partes.** Ao contrário do que algumas pessoas pensam, a escuta não é um ato passivo. Requer atenção e reflexão. É através da escuta ativa que podemos identificar as emoções e os interesses das partes, contribuindo para uma melhor compreensão do conflito e de suas possibilidades de resolução.





- **Usar frases positivas no lugar de negativas.** As ferramentas de linguagem utilizadas devem contribuir para uma nova compreensão do conflito, valorizando os aspectos positivos em detrimento dos negativos.
- **Equilibrar os poderes.** O discurso é uma importante ferramenta de poder. Por isso, para que a mediação seja exitosa, é necessário redistribuir os poderes, garantindo que as partes envolvidas tenham oportunidades iguais para expressarem suas idéias, livres de coerção. Exemplo: “E você, o que acha disso?”
- **Estimular os depoimentos pessoais no lugar de frases acusatórias.** Exemplo: “Eu fiquei triste” é diferente de “Você me deixou triste”. As frases construídas a partir do “Eu” favorecem o diálogo e a idéia de co-responsabilidade das partes na gestão do conflito.
- **Verificar o entendimento das partes.** É interessante fazer perguntas para saber se as mensagens emitidas foram recebidas de maneira correta. Caso tenha ocorrido algum ruído, é bom esclarecê-lo.



- **Observar as posturas corporais e as fisionomias.** Elas estão coerentes com os discursos verbais emitidos? É importante observar não só as partes, mas também a si próprio. Muitas vezes, palavras e gestos não se entendem, não combinam um com o outro e acabam acirrando conflitos já existentes ou até mesmo gerando novos.
- **Ajudar as partes a se colocarem no lugar do outro e compreenderem melhor o conflito no qual estão envolvidos.** As perguntas circulares, alternando os papéis e as posições das partes, contribuem para provocar novas visões sobre o conflito.
- **Resumir o que foi dito.** No final da sessão de mediação, é aconselhável fazer um resumo de tudo o que foi dito e acordado entre as partes para verificar se todos tiveram o mesmo entendimento.



Ao longo de todo este Guia, falamos da importância do mediador enquanto interlocutor (aquele com quem se fala) do conflito. Essa figura imprescindível para o processo de mediação tem por função conduzir os diálogos a fim de que as pessoas envolvidas alcancem a solução dos seus conflitos por elas mesmas.

Para tanto, o mediador deve apresentar um perfil adequado para o exercício dessa função, tendo como principais requisitos: respeitabilidade e legitimidade na sua comunidade, responsabilidade com compromissos assumidos, postura adequada na sala de mediação considerando os princípios e técnicas já referidas, interesse e disponibilidade para formação permanente, o que implica em estudar, analisar e aperfeiçoar sua prática.

A seguir, alguns princípios que, ao lado dos requisitos acima referidos, devem estar presentes na figura e função do mediador:

- **Sensibilidade.** Por mais que essa característica seja subjetiva, não há como se conceber um mediador que não seja sensível às questões humanas. É justamente a partir da sensibilidade e da compreensão que o mediador, sem tomar partido, formulará estratégias para extrair do conflito os interesses e as necessidades envolvidas.
- **Ética e supremacia dos direitos humanos.** O bom mediador deve ser, antes de tudo, um indivíduo ético, conhecedor e praticante dos valores relacionados com o respeito à dignidade do outro, qualquer outro. Deve ter a supremacia dos direitos humanos, da igualdade e do respeito às diferenças, como guia de sua prática cotidiana. Ademais, deve conhecer e praticar a ética da mediação. Nesse sentido, deve estar muito atento para não induzir a decisão das partes, não lançar mão, em nome da eficiência, de estratégias reprováveis como ameaças, chantagens ou quaisquer outros tipos de coerção moral a fim de conseguir o acordo.





O bom mediador deve ter em mente que um dos aspectos éticos da mediação consiste no entendimento de que o acordo é uma possibilidade da mediação, mas nunca uma finalidade em si mesmo.

- **Conhecimento básico da legislação nacional.** O mediador comunitário não precisa ser advogado ou sequer portar grande conhecimento jurídico, mas para o bom andamento das mediações, é essencial que o mediador conheça algumas normas básicas da legislação nacional relacionadas com: a) os direitos e as garantias constitucionais (Constituição Federal, art. 5º); b) os direitos específicos de crianças e adolescentes (Estatuto da Criança e do Adolescente – Lei nº 8.069 de 1990); c) as principais questões do direito de família e vizinhança (Código Civil – Lei nº 10.406 de 2002); d) os direitos sociais e trabalhistas (Constituição Federal, art. 6º a 11º e a Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT – Decreto-Lei nº 5.452 de 1943); e) os direitos do idoso (Estatuto do Idoso – Lei nº 10.741 de 2003); f) os direitos do consumidor (Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 9.870 de 1999); g) os direitos da pessoa com deficiência (Lei nº 7853/89, Decreto nº 3298/99 e Decreto nº 5296/04). Enfim, leis que poderão auxiliar o mediador quando confrontado com algumas questões que inevitavelmente aparecerão nas demandas comunitárias.
- **Capacidade comunicativa.** É importante que o mediador faça uso de técnicas de comunicação ao longo do exercício da mediação. Portanto, a capacidade comunicativa é uma habilidade a ser desenvolvida por aqueles que pretendem o exercício da mediação.
- **Capacidade de escuta.** A capacidade comunicativa envolve, também, a capacidade de escuta. Esta habilidade é fundamental no exercício da mediação. O mediador deve ter em mente que os atores do conflito serão os atores da sua solução, portanto, devem ser escutados com atenção e respeito. Uma das técnicas de comunicação sugeridas nesse Guia é a escuta ativa.
- **Capacidade de manter sigilo.** O mediador tem a responsabilidade de manter sigilo das informações pessoais das partes que teve acesso ao longo do processo de



mediação. O sigilo é tão importante na mediação que os mediadores devem assinar um termo de compromisso de manter sigilo diante das informações que passa a ter conhecimento. O princípio do sigilo só deve ser quebrado em caso de situações em que o mediador se depare com uma conduta criminosa que traga risco iminente a outrem, como por exemplo, casos de abuso sexual infantil, violência contra incapazes, enfim, quando a vítima não pode, por si só, buscar auxílio legal.

- **Criatividade.** O mediador enquanto interlocutor de diálogos deve usar sua criatividade. Metáforas, comparações, bom humor ajudam a quebrar o gelo e a tornar o ambiente menos estressado e, portanto, mais propício à mediação.
- **Estilo cooperativo.** Como vimos no tópico dos estilos de resposta ao conflito, existem várias maneiras de encarar o conflito. No caso do mediador, o estilo preferencial é o cooperativo, ou seja, o de solucionar conflitos de modo amistoso em que todos os envolvidos sejam beneficiados. O mediador não pode imprimir um espírito competitivo na mesa de mediação, sob pena de tornar inviável o diálogo.



- **A soma de todos os ingredientes.** Sabemos que não existe o mediador perfeito. Somos todos humanos e, portanto, passíveis de falhas, ausências e imperfeições. Todavia, na prática da mediação, o que vale é a soma dos ingredientes. Um bom mediador é o conjunto da obra, não basta ser o expert em uma dessas características citadas e desprezar as demais. Para tanto, a prática diária da mediação, bem como a vivência de valores éticos e dos Direitos Humanos podem ser o grande guia.





O bairro do Calabar, em Salvador, é marcado por história de forte organização comunitária e intensa luta dos moradores em defesa de seus direitos. Lá, por iniciativa de lideranças locais que haviam participado de curso de formação em direitos humanos e mediação de conflitos oferecido pelo Juspopuli com apoio da SEDH, foi implantado um Escritório Popular de Mediação e Orientação sobre Direitos em parceria com a Associação de Moradores.

Eranildes, conhecida como Nildinha, é uma dessas lideranças locais, moradora antiga, militante de várias causas de interesse do Calabar. Por isso, conhecida e respeitada.

Na condição de mediadora popular, Nildinha iniciou suas atividades no Escritório e logo recebeu uma moradora de um bairro circunvizinho ao Calabar acompanhada de advogado. Sem esconder seu estranhamento com o Escritório, este advogado terminou por apresentar a demanda de sua cliente: cobrar uma dívida de aluguel de casa, acumulada por meses, de outra moradora do bairro.

Depois de esclarecer sobre as características do Escritório, sobre a mediação como forma de administração de conflitos e sobre sua função de mediadora, Nildinha, observada com interesse pelo advogado e sua cliente, convidou a locatária devedora para o Escritório e também a ela explicou sobre a mediação. Como houve concordância de todos, deu-se início ao processo.





Pela escuta cuidadosa das partes, foi possível perceber que aquela dívida, como tantas outras, não era intencional, mas resultado da absoluta impossibilidade de pagamento pela locatária que estava desempregada e sem alternativa de moradia. Foi possível também perceber que o interesse na cobrança da dívida se devia ao fato da proprietária locadora precisar do valor, para contratar alguém que cuidasse de sua mãe doente enquanto ela trabalhava fora de casa.

O encorajamento feito pela mediadora, utilizando-se das técnicas da mediação, para que as próprias partes encontrassem uma solução justa e satisfatória para o problema, permitiu o seguinte resultado: a devedora, depois de muito pensar, propôs deixar a casa para que fosse alugada a outra pessoa, e passar a morar na casa da proprietária junto com seu filho de quatro anos, assumindo a função de cuidadora da mãe doente durante oito meses, período correspondente a sua dívida. A proprietária aceitou.

Quase dois anos depois desse acordo, Nildinha passando pela casa da proprietária, aproveitou para saber como andavam as coisas. Descobriu que, apesar de já ter passado mais de oito meses, proprietária e locatária ainda mantinham o acordo, convivendo harmoniosamente na mesma casa.

## 9

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos bairros pobres das periferias, ou mesmo dos centros das metrópoles, e em áreas rurais ou urbanas de pequenas cidades, onde as populações vivem segregadas pela pobreza, são necessárias e se justificam práticas como a do Juspopuli, batizada como mediação popular. Esta experiência, ainda em processo e, conseqüentemente, suscetível a mudanças, permite as seguintes considerações:

- O conflito é fenômeno próprio do relacionamento humano, nem sempre é negativo e, muitas vezes, favorece avanços nas relações sociais;





- As melhores soluções para os conflitos são aquelas encontradas pelas próprias partes neles envolvidas, com auxílio de um terceiro não envolvido que, neste caso, é chamado de mediador popular;
- O mediador popular é uma liderança comunitária que reúne condições de legitimidade - reconhecimento e respeitabilidade - na área em que deve atuar e de preparação técnica para o desenvolvimento de suas atividades de mediação;
- O conhecimento técnico interdisciplinar – especialmente nas áreas de Psicologia, do Direito e da Comunicação - precisa estar posto a serviço do mediador – através de mecanismos de formação e assessoria – de modo a garantir que sua atuação seja segura e qualificada e não uma oferta pobre para os pobres;
- A mediação popular deve se associar a iniciativas de educação para os direitos e para o exercício da cidadania, para potencializar sua possibilidade de transformação da realidade social em que se insere;
- As causas de conflitos pessoais e familiares devem ser também compreendidas e tratadas na sua dimensão social, sendo necessária uma permanente vigilância para identificar essa dimensão;
- A mediação contribui efetivamente para a paz social na medida em que evita o agravamento do conflito e sua possível evolução para relações de violência e crime;
- A mediação popular, tendo como protagonista o mediador da própria comunidade, que conhece sua história, seus valores, suas crenças, suas possibilidades e limites materiais, suas formas de relação familiar, de vizinhança e de consumo e seus interesses, tem chances maiores de resultar em compromissos construídos e cumpridos pelas partes em conflito do que as decisões impostas em processos judiciais convencionais;
- Se a mediação, como mecanismo de administração de conflito, já é vantajosa para todas as classes sociais por ser ágil, informal e econômica, ela torna-se ainda mais interessante quando pode beneficiar segmentos que teriam dificuldades de várias ordens para acessar o Judiciário;



- A mediação popular não deve ser adotada como mecanismo que objetiva o desfogamento do Poder Judiciário, mas como meio eficaz de construção de autonomias e de cidadania.

O desenvolvimento da mediação popular nos Escritórios Populares de Mediação e Orientação sobre Direitos requer, portanto, esforços de ordem política, científica e técnica que incluem a participação, direta ou indireta, de várias organizações e profissionais.

As representações organizadas dos moradores das áreas onde se atua, as instituições públicas ou privadas que desenvolvam atividades nessas áreas, a equipe de profissionais e estudantes das diversas áreas do conhecimento comprometidos com a mediação popular, e as instituições que apóiam financeira ou tecnicamente as atividades do Juspopuli são os responsáveis pelos resultados positivos deste projeto.

Mas seria falsa a afirmação de que todos os resultados são positivos e de que o sucesso é linear e crescente. Existem dificuldades e desafios relacionados com a mobilização das comunidades. Os principais são: a cultura relacionada aos conflitos, que supõe soluções impostas pela autoridade formalmente constituída e a tendência de reprodução, pelo mediador, do modelo tradicional de poder. E o enfrentamento desses desafios exige permanente reflexão crítica e, principalmente autocrítica, com o olhar voltado para o horizonte de uma sociedade mais igualitária e justa.





ANEXOS

Os Escritórios Populares de Mediação e Orientação sobre Direitos são espaços organizados em parceria com associações de moradores e outras entidades de atuação local, e oferecem às comunidades orientação sobre direitos básicos da cidadania, mediação de conflitos relacionados com direitos disponíveis e encaminhamentos para outros serviços prestados por instituições públicas ou entidades civis.

Os escritórios ou balcões podem ser fixos – quando instalados de forma permanente, com uma estrutura física utilizada exclusivamente para este fim. Podem ser móveis quando os mediadores e estagiários se deslocam e atendem, com regularidade, mas não necessariamente todos os dias, numa organização pública ou comunitária, ou quando se utiliza um veículo equipado para o atendimento e a equipe se desloca e atende nesse veículo.

Tendo como base a experiência do Juspopuli, apresentamos abaixo etapas necessárias para a implantação de um escritório popular de mediação ou balcão de direitos, seja fixo ou móvel:

- **Identificação de lideranças comunitárias e técnicos da área social com potencial para desenvolver as atividades de mediação e orientação sobre direitos.** Como já falamos neste Guia, o mediador deve ser uma pessoa idônea e com representatividade em sua comunidade. Por isso, é importante identificar pessoas com esse perfil e que se sintam aptas a desenvolver atividades de mediação, com imparcialidade e competência técnica. Diferentemente de algumas outras experiências, a Juspopuli tem investido na atuação de lideranças comunitárias como mediadores por entender que a comunidade deve ser protagonista de sua própria história.
- **Formação e/ou animação de redes sociais.** Por vezes, a identificação e a solução de um conflito demandará a participação de outras organizações comunitárias, que não o escritório-balcão. Por isso, uma etapa importante para implantação do escritório-balcão é a identificação e articulação com atores sociais estratégicos, como





organizações comunitárias, de educação e de saúde, delegacias, Ministério Público e demais organizações prestadoras de serviços à comunidade.

- **Construção de Guia de Serviços.** Mapeamento e Construção de Guia de Serviços dos quais constem informações atualizadas sobre instituições públicas e da sociedade civil prestadoras de serviços à comunidade. Esse guia é fundamental para que o mediador possa encaminhar as pessoas que busquem informações e soluções para seus conflitos, com segurança, para atendimento específico por quem deve prestá-lo.
- **Formação em Direitos Humanos e Mediação de Conflitos.** Admite-se que a mediação popular é uma alternativa de acesso à justiça, em amplo sentido, sendo, assim, um mecanismo de garantia de direito humano fundamental e pode ser empreendida, com qualidade e competência técnica, por lideranças comunitárias, assessoradas por técnicos de diferentes áreas do conhecimento. Para tanto, um passo fundamental é a formação em direitos humanos e técnicas de mediação. Esta formação, de caráter continuado, inicia-se por curso básico de Direitos Humanos e Mediação de Conflitos, com carga horária mínima de 40 horas/aula.
- **Montagem de estrutura física.** A identificação de espaço para instalação de Balcão é o primeiro passo neste sentido e deve considerar:
  - a garantia da maior acessibilidade possível, tanto em relação à moradia e trânsito da comunidade que se pretende atender, quanto à possibilidade de acesso de pessoas com deficiência;
  - a possibilidade de se contar com espaço reservado - sala que possa ser fechada – para garantir privacidade às mediações e com espaço – que pode até ser comum com outros serviços - para atendimento inicial e espera;

Aquisição de mobiliário e equipamentos necessários. Os móveis e equipamentos podem ser simples, sendo necessário que se garanta: carteira e cadeira para atendimento inicial, cadeiras para espera, mesa redonda para a mediação com pelo menos quatro cadeiras, arquivo fechado para guarda de documentos e, se possível, computador, telefone. Quando o Escritório ou Balcão for móvel os equipamentos e mobiliário podem ser os da organização que hospeda o atendimento, observando-se



a preferência por mesa redonda para as sessões de mediação. Os instrumentos para o atendimento são os mesmos nos escritórios fixos e móveis. O escritório ou balcão móvel pode ter um computador portátil ou utilizar os instrumentos já impressos para serem preenchidos no atendimento. Pode ter também um arquivo portátil onde sejam guardados documentos do atendimento.

- **Construção de instrumentos.** Alguns instrumentos são fundamentais para o desenvolvimento do trabalho: ficha de triagem, ficha de encaminhamento, termo de acordo, dentre outros. Alguns modelos estão disponíveis no anexo dessa publicação. Sugere-se que tais documentos sejam adaptados à realidade do local onde será realizado o atendimento. É importante atentar também para a construção dos instrumentos de comunicação e mobilização da comunidade (folder/flyer, faixas, placas de sinalização).
- **Comunicação e mobilização comunitária.** O sucesso do Balcão dependerá, dentre outros fatores, do nível de conhecimento do serviço pelos moradores das comunidades beneficiadas. Dessa forma, é necessário investir em atividades de comunicação que tenham como objetivo divulgar o Balcão e mobilizar a comunidade para os serviços prestados. Antes de construir as ferramentas, é importante perceber como se dão os fluxos de comunicação na comunidade. A partir disso, será possível identificar instrumentos mais eficazes para o público que se deseja atingir. Alguns instrumentos de comunicação para mobilização comunitária: folhetos, cartazes, spots de rádio, jornal mural, jornal do poste, carro de som, bike-som, dentre outros. É importante apontar as rádios comunitárias como parceiros estratégicos na difusão de informações e sensibilização das comunidades, e atentar para formas especiais de comunicação com as pessoas cegas e surdas.
- **Inauguração de Balcão.** Como estratégia para inauguração, pode ser realizada uma grande reunião com moradores e representantes de organizações da rede acima mencionada. O encontro será oportuno para apresentar o projeto publicamente e divulgar a rotina de atendimento do Balcão.



- 1 Acolhimento:** Acolher é receber com atenção, com respeito e interesse pela pessoa que chega e pela questão que traz. O mediador e o ambiente de recepção devem revelar o interesse, o respeito e a atenção.
- 2 Entrevista para verificação da demanda:** É aqui que o mediador, ouvindo atentamente a questão que lhe é apresentada, identifica a possibilidade de mediação ou a necessidade de outro encaminhamento. Esta entrevista é registrada no formulário de Triagem (modelo anexo). O mediador explicará, também aqui, a quem procura o Escritório ou Balcão, as possibilidades e os limites da mediação já tratados no corpo deste Guia.
- 3 Convite para mediação:** Como nem sempre as partes chegam juntas, o mediador, com base na demanda apresentada pela primeira parte, enviará, por intermédio dela própria se for possível, ou de outra pessoa confiável, uma carta convidando a outra parte a comparecer ao Escritório (sugestão de texto para carta convite anexo).
- 4 Apresentação do mediador ou “discurso de abertura” da mediação:** Quando chegam as partes, para a primeira sessão, o mediador deve agradecer as presenças, explicar o método da mediação e esclarecer sobre **imparcialidade, sigilo, respeito mútuo, possibilidades de entrevistas separadas, possibilidades de acordo etc.**
- 5 Narração do problema:** O mediador solicita que a questão seja apresentada, garantindo a palavra a cada parte e cuidando de evitar interrupções. Se necessário, pode estimular as narrações com perguntas facilitadoras.
- 6 Identificação de interesses:** Com base nos relatos, o mediador auxiliará as partes, através de resumo da narração e de perguntas, a identificarem seus reais interesses. Nesta fase, o mediador deve valorizar os pontos positivos ou de coincidência de interesses na relação entre as partes.



- 7 **Chuva de idéias e opções:** Depois de identificados os interesses, o mediador provocará as partes para que apresentem as possíveis soluções (ver.o assunto no corpo do Guia).
- 8 **Acordo:** Se as partes chegarem a consenso, escolhendo uma ou mais soluções apresentadas na fase anterior, elas podem assumir o compromisso de cumprimento da solução através de acordo que pode ser apenas verbal ou escrito. Se escrito, pode ser conforme modelo anexo.



Carta de  
Encaminhamento**CARTA DE ENCAMINHAMENTO**

Salvador, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2007.

À (Ao) \_\_\_\_\_

Estamos encaminhando a essa Instituição o (a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) do RG \_\_\_\_\_, solicitando as providências necessárias para solução de sua demanda que não pôde ser resolvida neste Escritório Popular de Mediação.

Na certeza de um pronto atendimento, seguem votos de estima e apreço.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
*Mediador*

Obs: A assinatura do mediador deve vir acompanhada de carimbo da instituição e ao encaminhamento devem ser anexados materiais informativos sobre o trabalho dos Escritórios/Balcões.



## Convite

### **CONVITE**

A(o) Sr(a) \_\_\_\_\_

Convidamos o (a) Sr(a) a comparecer, no dia \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ às \_\_\_\_ h, ao (ESCRITÓRIO POPULAR DE MEDIAÇÃO OU BALCÃO DE DIREITOS), situado (ENDEREÇO) \_\_\_\_\_, TELEFONE: \_\_\_\_\_ para tratarmos de assunto de seu interesse.

Esclarecemos que a mediação é um procedimento amigável que se faz através de um mediador preparado para lidar com conflitos. A mediação é sigilosa, informal, rápida e pode resultar em um acordo escrito se as partes assim desejarem.

O (ESCRITÓRIO POPULAR DE MEDIAÇÃO E ORIENTAÇÃO SOBRE DIREITOS OU BALCÃO DE DIREITOS) conta com uma equipe destinada a orientar sobre direitos e/ou encaminhar a outra instituição, quando necessário.

(CIDADE), \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2007.

\_\_\_\_\_  
MEDIADOR



Ficha de  
Registro de  
Demanda  
e Triagem

**FICHA DE REGISTRO DE DEMANDA E TRIAGEM**

<b>DATA</b>	/ /	<b>N.º REGISTRO LIVRO</b>		<b>SEXO</b>	1. FEM	2. MASC
<b>NOME</b>						
<b>ENDEREÇO</b>						
<b>BAIRRO</b>		<b>CIDADE</b>		<b>UF</b>		
<b>NÚMERO DO DOCUMENTO (Indicar qual)</b>		<b>DATA DE NASCIMENTO</b>	/ /	<b>IDADE</b>		
<b>TELEFONES</b>						
<b>RAÇA/COR (auto-declaração)</b>						
1. Branco	2. Negro/Preto	3. Pardo	4. Indígena	5. Outros (escrever)		
<b>ESTADO CIVIL</b>						
1. Solteiro/a	2. Casado/a	3. União Estável	4. Separado/a ou Divorciado/a		5. Viúvo/a	
<b>ESCOLARIDADE</b>						
1. Não Alfabetizado/a	2. Fundamental		3. Médio		4. Superior	
	2.1 Compl.	2.2 Incomp.	3.1 Compl.	3.2 Incomp.	4.1 Compl.	4.2 Incomp.
<b>PROFISSÃO</b>						
<b>SITUAÇÃO DE TRABALHO ATUAL</b>						
1. Empregado (trabalho formal)		2. Desempregado		3. Trabalho informal		4. Do lar
<b>RENDA</b>						
1. Sem renda	2. Menos de 1 SM	3. 1 SM	4. De 1 a 2 SM	5. Mais de 2 SM	6. Não informou	
<b>Como soube do EPM?</b>						
<b>RELATO DA DEMANDA</b>						
<b>TIPO DA DEMANDA</b>						
1. Orientação	2. Mediação	3. Encaminhamento à:				
1. Mediador/a	2. Estagiário/a					



## Termo de acordo

### TERMO DE ACORDO

(NOMES DAS PARTES INTERESSADAS), resolvem pelo presente acordo que resulta da mediação facilitada pelo(a) Mediador(a)

\_\_\_\_\_

1 - Objeto do acordo:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2 - Compromissos:

A) De (PRIMEIRO INTERESSADO):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

B) De (SEGUNDO OU OUTROS INTERESSADOS):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4 - Prazo para cumprimento:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5 - Sendo esta a livre manifestação da vontade dos interessados, e considerando justas e acordadas as condições aqui estabelecidas, assinam e confirmam o presente acordo extrajudicial em três vias iguais (uma via para cada interessado e outra para ser arquivada no Escritório/Balcão).

(CIDADE), \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2007.

\_\_\_\_\_  
(ASSINATURA DAS PARTES)

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA DO MEDIADOR (A)

ASSINATURA DAS TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_  
RG  
CPF

\_\_\_\_\_  
RG  
CPF



## Controle de Retorno e Registro de Atendimentos



**CONTROLE DE RETORNO**

Controle de Retorno

Nome: \_\_\_\_\_

Nº: \_\_\_\_\_

Data	Horário	Mediador

Controle de Retorno

Nome: \_\_\_\_\_

Nº: \_\_\_\_\_

Data	Horário	Mediador

Controle de Retorno

Nome: \_\_\_\_\_

Nº: \_\_\_\_\_

Data	Horário	Mediador

Controle de Retorno

Nome: \_\_\_\_\_

Nº: \_\_\_\_\_

Data	Horário	Mediador

**INFORMAÇÕES A SEREM REGISTRADAS NOS ATENDIMENTOS  
(EM LIVRO PRÓPRIO)**

Nº DE ORDEM DE ATENDIMENTO	DATA	NOME COMPLETO	ENDEREÇO	COMO TOMOU CONHECIMENTO DO ESCRITÓRIO/ BALCÃO



- ÁLVAREZ, Gladys Stella. **La mediación y el acceso a justicia**. Buenos Aires: Rubinzal Culzoni Editores, 2003.
- ARRUDA, Agda. Mediação familiar. In: GROEINGA, Giselle Câmara; PEREIRA, Rodrigo Cunha (Coord.). **Direito de família e psicanálise: rumo a uma nova epistemologia**. Rio de Janeiro: IMAGO, 2003.
- BOBBIO, Norberto. **O elogio da serenidade e outros escritos morais**. São Paulo: UNESP, 2003.
- BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: 1992.
- CAMP, Eduard Vinyamata. **Aprender mediación**. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, 2003.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 3.ed. Rio de Janeiro: Ed. Nova Fronteira., 1999.
- FOLEY, Gláucia Falsarella. **Justiça Comunitária: uma experiência**. Brasília: Cromos, 2006.
- GARCIA, Célio. Mediação familiar. In: GROEINGA, Giselle Câmara; PEREIRA, Rodrigo Cunha (Coord.). **Direito de família e psicanálise: rumo a uma nova epistemologia**. Rio de Janeiro: IMAGO, 2003.
- GONÇALVES, Maria Augusta Salim. Teoria da ação comunicativa de Habermas: Possibilidades de uma ação educativa de cunha interdisciplinar na escola. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 20, n. 66, abr. 1999.
- HABERMAS, Jurgen. **Teoría de la acción comunicativa. Racionalidad de la acción y racionalización social**. Madrid: Taurus, 1988. Tomo 1.





LUFT, Lya, (Org.) **Mini dicionário Luft reformulado**. São Paulo: Ática, 1995.

MUSZKAT, Malvina. **Guia de mediação de conflitos em famílias e organizações**. São Paulo: Summus, 2005.

OLIVEIRA, Mirta Gómez. **Mediación comunitária. Bases para implementar un centro municipal de mediación comunitária y de resolución de conflictos**. Buenos Aires: Espacio Editorial, 2005.

PARKINSON, Lisa. **Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas**. Barcelona: Gedisa Editorial, 2005.

PESSOA, Fernando. **A dupla existência da verdade**. Disponível em:  
<[http://cosmos.oninetspeed.pt/luis.baptista/LJ/Livro\\_do\\_Desassossego-Bernardo\\_Soares%5BF.Pessoa%5D.pdf](http://cosmos.oninetspeed.pt/luis.baptista/LJ/Livro_do_Desassossego-Bernardo_Soares%5BF.Pessoa%5D.pdf) >

RIBEIRO, Paulo Jorge e STROZENBERG, Pedro (org.). **Balcão de Direitos. Resolução de conflitos em favelas do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Mauad, 2001.

ROCHA, Ruth; PIRES, Hindenburg da Silva; **Mini dicionário Ruth Rocha**. 10.ed. São Paulo: Scipione, 2001.

TZU, Sun. **El arte de la guerra**. Madrid: 2004. (Colección Filosofía y teoría social.)

WARAT, Luiz Alberto. **Em Nome do Acordo**. Santa Catarina: Angra, 1998.

\_\_\_\_\_. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WATZLAWICK, Paul, BEAVIN, Janet Hekmick, JACKSON, Don D. **Pragmática da Comunicação Humana. Um estudo de padrões, patologias e paradoxos da interação**. São Paulo: Cultrix, 1967.





Realização

---



Patrocínio

---

Secretaria Especial  
dos Direitos Humanos

