

Curso Mediação de Conflitos 1

Na elaboração deste curso foram aplicadas as regras do novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

Créditos

O conteúdo deste curso, na versão para modalidade a distância, foi organizado por **Bernadete Cordeiro**, consultora pedagógica da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), a partir das seguintes fontes:

ISA-ADRS: Instituto de Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem Ltda, também denominado **Instituto de Soluções Avançadas**. Instituição privada, com foco em gestão de conflitos.

(<http://www.isaconsultoria.com.br/>)

MEDIARE: Empresa especializada na prevenção, avaliação, administração e resolução de conflitos.

(<http://www.mediare.com.br/>)

VIDA e JUVENTUDE: Centro Popular de Formação da Juventude, por meio da seguinte obra:

SEIDEL, Daniel [org.]. Mediação de conflitos: a solução de muitos problemas pode estar em suas mãos. Brasília: Vida e Juventude, 2007. (<http://www.vidaeventude.org.br/>)

Apresentação

Este curso foi elaborado a partir do material didático do curso de Mediação e Resolução Pacífica de Conflitos em Segurança Cidadã, desenvolvido pelas instituições **ISA-ADRS** e **MEDIARE**, no âmbito do Projeto de Cooperação Técnica Internacional Segurança Cidadã, executado pela SENASP, em parceria com o PNUD.

Com o intuito de possibilitar o aprofundamento dos temas tratados na modalidade presencial, foi inserido na modalidade a distância trechos do livro Mediação de conflitos: a solução de muitos problemas pode estar em suas mãos, organizado por Daniel Seidel, produzido pelo Centro Popular de Formação da Juventude (Vida e Juventude).

É importante ressaltar que dentre os instrumentos metodológicos desenvolvidos para a prevenção da violência e a construção de uma cultura de paz, destaca-se a mediação de conflitos, que deve ser entendida como um mecanismo mais amplo de desconstrução de conflitos, destinado a transformar padrões de comportamento e a estimular o convívio em ambiente cooperativo, no qual os conflitos possam ser tratados sem confrontos e de modo não adversarial.

O curso está organizado em duas unidades: Mediação de conflitos I e II. A unidade I está dividida nos seguintes módulos:

Módulo 1 – Conflitos e violência

Módulo 2 – Meios de resolução pacífica de conflitos

Módulo 3 – Mediação de conflitos

Módulo 4 – O mediador

Módulo 5 – Ética e confidencialidade do mediador

Este curso tem por objetivo criar condições para que você possa:

Ampliar conhecimentos para:

Distinguir conflito de violência; e

Identificar os meios de resolução pacífica de conflitos.

Desenvolver habilidades para:

Detalhar o processo de mediação de conflito; e

Descrever a função do mediador como agente transformador nas situações de crise e em contextos de violência, atuando de forma interdisciplinar.

Fortalecer atitudes para:

Construir uma visão crítica sobre a resolução pacífica de conflitos; e
Reconhecer a importância da mediação como política pública de promoção dos direitos humanos e da segurança cidadã.

Módulo 1 – Conflitos e violências

É comum as pessoas confundirem conflito com discussões, brigas e violência, pois muitas situações conflituosas têm seu fim com um ato violento.

Mas, então cabe perguntar: **você sabe o que é conflito?**

Este módulo criará condições para que você possa refletir sobre o tema.

O conteúdo deste módulo está dividido em 2 aulas:

Aula 1 – Entendendo os conflitos: conceitos e reflexões

Aula 2 – Estilo de manejo de conflitos

Ao final deste módulo, você deverá ser capaz de:

Definir conflito;

Identificar os estilos de conflitos;

Analisar aspectos que possibilitem a reflexão sobre o tema; e

Compreender os pontos principais da resolução não-violenta de conflitos.

O que é conflito?

Conflito pode ser definido como:

Desentendimento entre duas ou mais pessoas sobre um tema de interesse comum.

Conflitos representam a dificuldade de lidar com as diferenças nas relações e diálogos, associada a um sentimento de impossibilidade de coexistência de interesses, necessidades e pontos de vista.

Reflexões

SEIDEL (2007) apresenta quatro pontos de vista sobre conflitos que possibilitarão você refletir sobre o tema:

1. Conflitos não são problemas

É possível perceber uma tendência geral de se ter uma visão negativa do conflito. Os conflitos, porém, são normais e não são em si positivos ou negativos, maus ou ruins. **É a resposta que se dá aos conflitos que os torna negativos ou positivos, construtivos ou destrutivos.** A questão central é como se resolvem os conflitos: se por meios violentos ou através do diálogo. **Os conflitos devem ser compreendidos como parte da vida humana, sendo seu problema transferido para a forma com que serão enfrentados e resolvidos.**

2. Diferença entre conflito e briga

Conflitos não são sinônimos de intolerância ou desentendimento, nem se confundem com briga. **A briga já é uma resposta ao conflito. Um conflito pode ser definido como a diferença entre duas metas sustentadas por agentes de um sistema social.** Podem ser organizados em **três níveis: pessoais, grupais ou entre nações.**

3. Frente ao conflito, podem ser assumidas três atitudes básicas:

Ignorar os conflitos da vida;

Responder de forma violenta aos conflitos; e

Lidar com os conflitos de forma não-violenta, por meio do diálogo.

4. Os benefícios dos conflitos

É justamente a **não aceitação dos conflitos que provocam a violência**. Busca resolver o conflito, negando o outro. Todavia, quando se aprende a lidar com o conflito de forma não-violenta, ele deixa de ser encarado como o oposto da paz e passa a ser visto como um dos modos de existir em sociedade. **Os conflitos podem trazer os seguintes benefícios:**

Estimular o pensamento crítico e criativo;
Melhorar a capacidade de tomar decisões;
Reforçar a consciência da possibilidade de opção;
Incentivar diferentes formas de encarar problemas e situações;
Melhorar relacionamentos e a apreciação das diferenças; e
Promover a autoconsciência.

Paz e conflitos

O conflito não é um obstáculo à paz. Pelo contrário, **para construir uma cultura de paz é preciso mudar atitudes, crenças e comportamentos**. A paz é um conceito dinâmico que leva as pessoas a provocar, enfrentar e resolver os conflitos de uma forma não-violenta. **Uma educação para a paz reconhece o conflito como um trampolim para o desenvolvimento: que não busque a eliminação do conflito, mas sim, modos criativos e não-violentos de resolvê-los**. Há três caminhos fundamentais:

- ▶ **A prevenção do conflito**, desenvolvendo a sensibilidade à presença ou potencial de violência e injustiça (sistemas de alerta prévio) e a capacidade de análise do conflito;
- ▶ **A resolução**, ou seja, o enfrentamento do problema e a busca de mecanismos institucionais;
e
- ▶ **A transformação**, em vista de estratégias para mudança, reconciliação e construção de relações positivas. (SEIDEL, 2007, p. 11)

Evolução dos norteadores para resolução de conflitos

De acordo com os consultores da ISA-ADRS e do MEDIARE, é possível observar quatro gerações na evolução dos norteadores para resolução de conflitos, o que não significa dizer que as primeiras formas de resolução tenham sido abandonadas, apenas demonstram que à medida que a humanidade desenvolve seus sistemas de códigos e escritas, bem como tratados, convenções, leis... necessidade da construção da paz, aprimoram-se também as formas de resolução de conflitos.

1ª geração – Resolução baseada na imposição, pela força e pelo poder;

2ª geração – Baseado no direito;

3ª geração – Baseado nos interesses; e

4ª geração – Identificação dos interesses de todas as pessoas envolvidas e a possibilidade de atendê-los.

Importante

Um olhar mais atento possibilitará que você perceba que essa evolução nas formas de resolução também representa uma mudança de foco: da preocupação com o resultado do problema (objeto do conflito) para a preocupação com as pessoas (relações interpessoais).

Manejando conflitos interpessoais

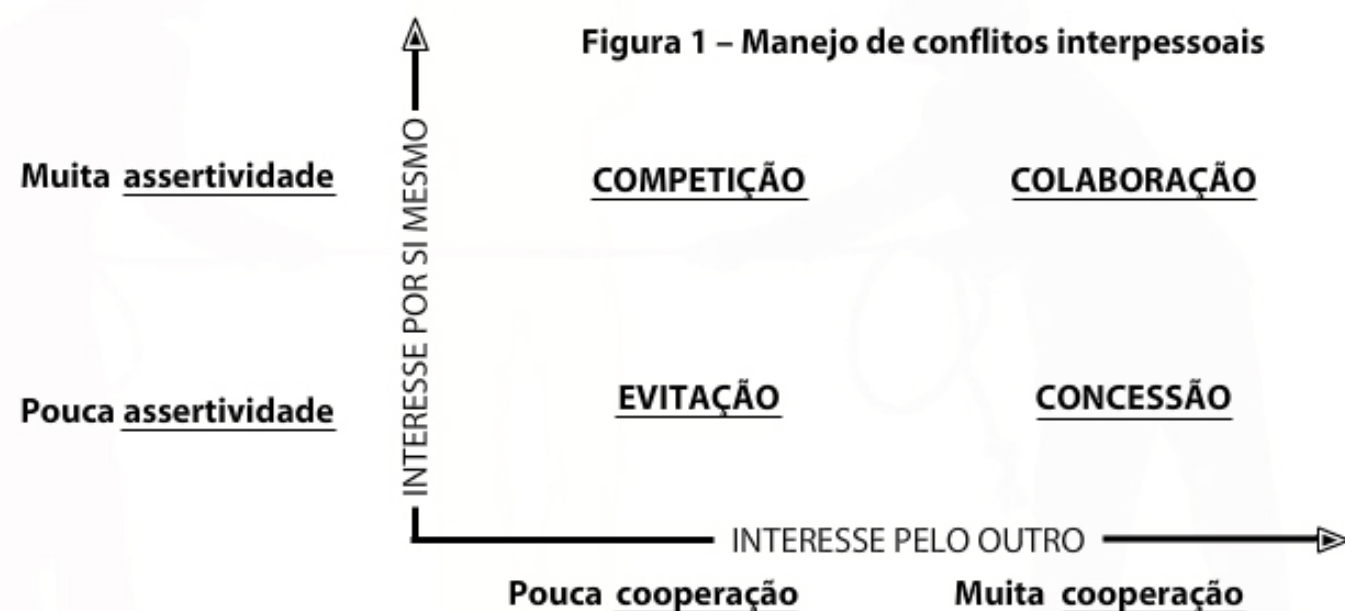
A mudança de foco na evolução da resolução de conflitos reforça que não há uma receita única para resolvê-los, contudo, os autores que estudam o tema destacam aspectos importantes que devem ser observados no manejo de conflitos, ou seja, na forma de abordá-los.

Segundo Moscovici (1997, p. 146), “antes de pensar numa forma de lidar com o conflito, é importante e conveniente procurar compreender a dinâmica do conflito e suas variáveis.”

Schimidt e Tannenbaum (1992 apud MOSCOVICI, 1997, p. 146) chamam a atenção para três variáveis que devem ser observadas ao se fazer um diagnóstico de uma situação de conflito. São elas:

- ▶ **A natureza das diferenças** (ponto de vistas e interesses divergentes);
- ▶ **Os fatores subjacentes** (informações, percepções e papel que ocupam na sociedade); e
- ▶ **O estágio de evolução do conflito** (momento em que o conflito se encontra).

Para que você possa compreender as possibilidades de manejo de conflitos interpessoais, observe a figura a seguir, proposta de Kilmann-Thomas (1975) adaptada por ISA-ADRS e MEDIARE (2007).



Fonte: Adaptação de Kilmann, R. e Thomas, 1975 "Interpersonal conflict-handling behavior as reflections of Jungian personality dimensions", Psychological Repost 37, pág. 971-980.

Assertividade – Grau em que o indivíduo procura defender seus interesses e necessidades com coerência de sentimento, pensamento e ação.

Cooperação – Grau em que o indivíduo procura satisfazer o interesse de outras pessoas.

Competição – O indivíduo busca seus interesses às custas dos interesses de outras pessoas.

Evitação – Representa a supressão ou negação do conflito.

Colaboração – O indivíduo se esforça para trabalhar com o outro na busca de uma solução que atenda, plenamente, o interesse de ambos.

Concessão – As partes buscam o consenso ou uma solução mútua, que atenda parcialmente seus interesses.

Para Kilmann, R. e Thomas (1975), o **manejo de conflito envolve os processos de:**

- Comunicação;**
- Percepção;**
- Atitudes para com o outro; e**
- Orientação para o resultado do problema.**

Esses processos determinam dois importantes campos de força que dividem as possibilidades de manejo apresentadas: “competição” e “colaboração”.

Veja como os processos se apresentam para cada um dos campos de força.

Processos envolvidos	Abordagem da competição	Abordagem da colaboração
Comunicação	Comunicação truncada, com informações escassas. Os participantes negam a fala um do outro, só estão interessados em mostrar que o outro está errado. Há monólogo.	Comunicação clara, aberta com informações relevantes. Os participantes se empenham para trocar informações. Há diálogo.
Percepção	Fazem questão de mostrar as diferenças e fazem pouco caso da percepção do outro. Estimulam o sentimento de oposição: “Eu estou certo e você errado.”	Preocupam-se em verificar quais são os interesses comuns. Estimulam a convergência. Deixam claros as suas crenças e valores.
Atitudes para com o outro	Atitude hostil, podendo ser agressiva. Responde negativamente as solicitações do outro.	Atitude amistosa. Há preocupação em responder as dúvidas do outro de forma amigável.
Orientação para o resultado do problema	Só aceita os resultados se favorecer a ele. Utilizam a coerção e a força para influenciar o outro.	Os resultados são analisados mutuamente. Utilizam a colaboração para auxiliar diante de percepções divergentes.

As outras duas formas de manejo apresentam a negação do conflito ou a anulação de uma das partes envolvidas. Seidel (2007, p. 19) defende a resolução não-violenta de conflitos.

Para que possa compreender o que é e o que não é resolução não-violenta de conflitos, as dificuldades para a sua utilização e as características que envolvem essa forma de resolução, leia o texto do autor em anexo.

Conclusão

Conflito pode ser definido como **desentendimento entre duas ou mais pessoas sobre um tema de interesse comum.**

Uma educação para a paz reconhece o conflito como um trampolim para o desenvolvimento: que não busque a eliminação do conflito, mas sim, modos criativos e não-violentos de resolvê-los. Há três caminhos fundamentais: **a prevenção do conflito, a resolução e a transformação.**

A mudança de foco na evolução da resolução de conflitos reforça que não há uma receita única para resolvê-los, contudo, os autores que estudam o tema destacam aspectos importantes que devem ser observados no manejo de conflitos, ou seja, na forma de abordá-los.

Neste módulo são apresentados exercícios de fixação para auxiliar a compreensão do conteúdo.

O objetivo destes exercícios é complementar as informações apresentadas nas páginas anteriores.

1. Defina conflito.

2. No que confere à definição de conflito, pode-se dizer que:

- () É sinônimo de intolerância ou desentendimento;
- () É um obstáculo à paz;
- () Desentendimento entre duas pessoas sobre um mesmo tema;
- () É a forma violenta de resolver um mesmo assunto;
- () Desentendimento entre duas pessoas sobre temas diferentes.

3. Numere a segunda coluna de acordo com a primeira.

- | | |
|-------------------|---|
| (1) Concessão | () Grau em que o indivíduo procura satisfazer o interesse de outras pessoas; |
| (2) Colaboração | () Grau em que o indivíduo procura defender seus interesses e necessidades com coerência de sentimento, pensamento e ação. |
| (3) Evitação | () O indivíduo busca seus interesses às custas dos interesses de outras pessoas. |
| (4) Competição | () As partes buscam o consenso ou, uma solução mútua, que atenda parcialmente seus interesses. |
| (5) Cooperação | () Representa a supressão ou negação do conflito. |
| (6) Assertividade | () O indivíduo se esforça para trabalhar com o outro na busca de uma solução que atenda, plenamente, o interesse de ambos. |

4. Relacione os autores com suas respectivas teorias.

- (1) Kilmann, R e Thomas (1975)
- (2) Seidel (2007)
- (3) Schimidt e Tannenbaum (1992 apud MOSCOVICI, 1997, p. 146)

() O manejo de conflito envolve os processos de comunicação, percepção, atitudes para com o outro e orientação para o resultado do problema.

() Apresenta quatro pontos de vista que possibilita a reflexão sobre o tema. São eles: conflito não são problemas, diferença entre conflito e briga, os benefícios do conflito e paz e conflito.

() Três variáveis devem ser observadas ao se fazer um diagnóstico de uma situação de conflito. São elas: a natureza das diferenças; os fatores subjacentes e o estágio de evolução do conflito.

5. De acordo com os consultores da ISA-ADRS e do MEDIARE, é possível observar quatro gerações na evolução dos norteadores para resolução de conflitos. Quais são elas?

Este é o final do módulo 1

Conflitos e violências

Respostas:

1. Desentendimento entre duas ou mais pessoas sobre um tema de interesse comum.
2. Desentendimento entre duas pessoas sobre um mesmo tema.
3. 5 – 6 – 4 – 1 – 3 – 2
4. 1 - 2 - 3
5. 1ª geração – Resolução baseada na imposição, pela forma e pelo poder;
2ª geração – Baseada no Direito;
3ª geração – Baseada nos interesses; e
4ª geração – Identificação dos interesses de todas as pessoas envolvidas, e a possibilidade de atendê-los.

Anexo

Entendendo a resolução não-violenta de conflitos

Para que serve a resolução não-violenta?

O objetivo básico da resolução não-violenta de conflitos é a transformação das pessoas de peças de um conflito em sujeitos no conflito. Os conflitos têm uma lógica e as formas de resolução não-violenta trazem a possibilidade de tratar com racionalidade os conflitos. O que a resolução consensual proporciona é o resgate de cada envolvido, como alguém capaz de obter acordos, de estabelecer pontes, enfim, de compreender. Portanto, trata-se de construir um acordo onde as partes envolvidas sejam beneficiadas: esquema vitória-vitória ou ganha-ganha.

Dificuldades para a resolução não-violenta

Vivemos numa sociedade que deseja que de um conflito saia um ganhador e um perdedor. A meta é vencer o adversário, ou detê-lo: esquema vitória-derrota ou ganha-perde. Há uma tendência muito forte a escamotear o conflito ou passar por cima dele. As figuras do pai, do líder, do mestre, são daqueles que protegem seus filhos, liderados e alunos das dificuldades do conflito. É uma perigosa tradição que deixa as pessoas totalmente despreparadas para lidar com as dificuldades que os conflitos trazem.

O que não é a resolução não-violenta de conflitos?

A resolução não-violenta de conflitos não é o escamoteamento ou fuga do conflito. Não é buscar a resignação ou submissão da parte mais fraca, impedindo que esta expresse seus verdadeiros sentimentos, opiniões e emoções. É diferente também da gestão de conflitos ou arbitragem, que é feita de cima para baixo por uma autoridade para impor uma solução ou manter a situação vigente. A resolução do conflito visa uma compreensão e uma aplicação correta dos meios democráticos que estimulam a responsabilidade social e a resposta criativa à mudança.

O que caracteriza a resolução não-violenta de conflitos?

A característica fundamental é a participação das partes envolvidas, como sujeitos competentes, mediante o uso do diálogo, na busca de um consenso ou de uma solução vitória-vitória (ou ganha-ganha). Todo o processo de resolução não-violenta de conflitos supõe, ao menos, os seguintes elementos:

- a) a possibilidade de cada parte expor seus sentimentos através de frases tipo: “eu sinto isso”;
- b) uma avaliação racional do processo através de frases tipo: “eu penso que isso é a melhor opção por causa daquilo” ou eu penso que isso não é melhor a melhor opção por causa daquilo”;
- c) o empenho na busca de soluções para o conflito.

SEIDEL. Daniel [org.]. Mediação de Conflitos: a solução de muitos problemas pode estar em suas mãos. Brasília: Vida e Juventude, 2007.

Módulo 2 – Meios de resolução pacífica de conflitos

No módulo anterior, você terminou seus estudos lendo o texto de SEIDEL (2007) sobre resolução não-violenta de conflitos, lembra?

Neste módulo, você estudará os meios que favorecem a uma resolução pacífica de conflitos, também traduzida pelos consultores da ISA-ADRS e MEDIARE (2007) de resolução pacífica de disputas.

O conteúdo deste módulo está dividido em 3 aulas:

Aula 1 – Métodos de resolução alternativa de disputas (RAD) ou ADRs (*Alternative dispute resolution*)

Aula 2 – Diferenças entre a conciliação e a arbitragem em relação à mediação

Aula 3 – O sistema multiportas

Ao final deste curso você deverá ser capaz de:

Identificar os métodos utilizados para a resolução alternativa de disputas;
Reconhecer as vantagens da utilização de métodos de resolução alternativas de disputas;
Compreender o sistema multiportas; e
Enumerar os princípios que diferenciam a conciliação da mediação.

<p>Aula 1 – Métodos de resolução alternativa de disputas (RAD) ou ADRs (<i>Alternative dispute resolution</i>)</p>

Aspectos gerais sobre os métodos de RAD

Não é atribuição exclusiva do Estado a administração de conflitos interpessoais que poderão ser tratados com auxílio da lógica, da história, da psicologia, da sociologia e do direito. Entretanto, num primeiro momento, a decisão de se delegar a um terceiro a solução de um conflito aparenta ser a maneira mais tranquila e eficaz de solução dos problemas. Tal qual as

crianças fazem com os pais na disputa por uma bola, delinea-se o Estado, nas figuras do Judiciário e da polícia, os grandes pais que solucionarão disputas que versam sobre grandes brinquedos. Mas, com o passar do tempo, a aparente facilidade na delegação de problemas a terceiros, passa a ser um incômodo, pois, a visão de mundo desses terceiros não é necessariamente a das partes e o tempo dos processos e inquéritos não é o da vida real.

Sensação de impunidade, reincidências, sentimento de ineficácia dos serviços públicos, sobrecarga de seus prestadores. Como romper esse ciclo?

Novos instrumentos destinados à administração de conflitos foram construídos pela necessidade humana, diante de uma realidade.

Os meios de resolução pacífica de conflitos são, muitas vezes, denominados “meios de resolução alternativa de disputas” (RADs) ou *alternative dispute resolution (ADRs)*. Alternativos por não se reduzirem aos tradicionais ou jurisdicionais instrumentos de solução de controvérsias em que, um terceiro, em nome do Estado, profere uma decisão.

Por que utilizar as RADs?

Como você estudou, não é atribuição exclusiva do Estado a administração de conflitos. O Estado nem sempre existiu, surgiu a partir da Idade Moderna. Contudo, sempre que se fala em sociedade organizada, considera-se a existência de uma autoridade acima das partes, com poder de estabelecer limites de comportamento humano. Portanto, o Estado é imprescindível à pacificação do convívio social. Em contraponto, a expansão do capitalismo deveu-se à ferramenta da vinculação e exigibilidade dos negócios aos contratos, cuja validade depende da autonomia da vontade.

A notícia da intervenção de terceiros – pessoas estranhas às relações negociais – entre dois ou mais sujeitos, para facilitar o entendimento, bem como a otimização das negociações, NÃO É NOVA. Sempre ocorreu como prática muito consolidada nas relações internacionais e nas sociais, desde os tempos de Salomão.

Importante

As RADs não devem ser encaradas numa dimensão privatista, substitutiva do Judiciário, nem tampouco como terapia ou política pública devotada a resolver o déficit de justiça judiciária pelo lado da demanda, ou seja, as ADRs não devem ter por finalidade diminuir o número de processos. Isso até pode acontecer, entretanto, o seu alcance é muito mais relevante.

Os métodos de RAD são de amplo alcance social porque propõem a desconstrução dos conflitos (atuais e potenciais) e a restauração da relação entre as pessoas e a co-construção de uma solução.

Segundo Slandale (2007 apud, ISA-ADRS e MEDIARE, 2007, anexo), os métodos alternativos de resolução de conflitos ocupam um lugar especial no processo de modernização de justiça, permitem a desjudicialização da solução de alguns conflitos e a descentralização dos serviços oferecidos.

Além dos aspectos ressaltados, ISA-ADRS e MEDIARE (2007) ressaltam que os métodos de RAD apresentam as seguintes vantagens:

Permitem avaliar e adequar os métodos aos temas que motivam a sua procura;
Ampliam a atuação preventiva no que se refere a litígios futuros e à relação interpessoal;
Viabilizam o aumento do leque de ofertas de métodos cooperativos/não adversais; e
Possibilitam a resolução de conflitos em tempo real.

De acordo com o curso de Polícia Comunitária, **as RADs propiciam também a cidadania ativa para a transformação e a contenção da escalada de conflitos interpessoais em sua origem (a comunidade) evitando a sua eclosão de episódios de violência e de crime.**

Importante

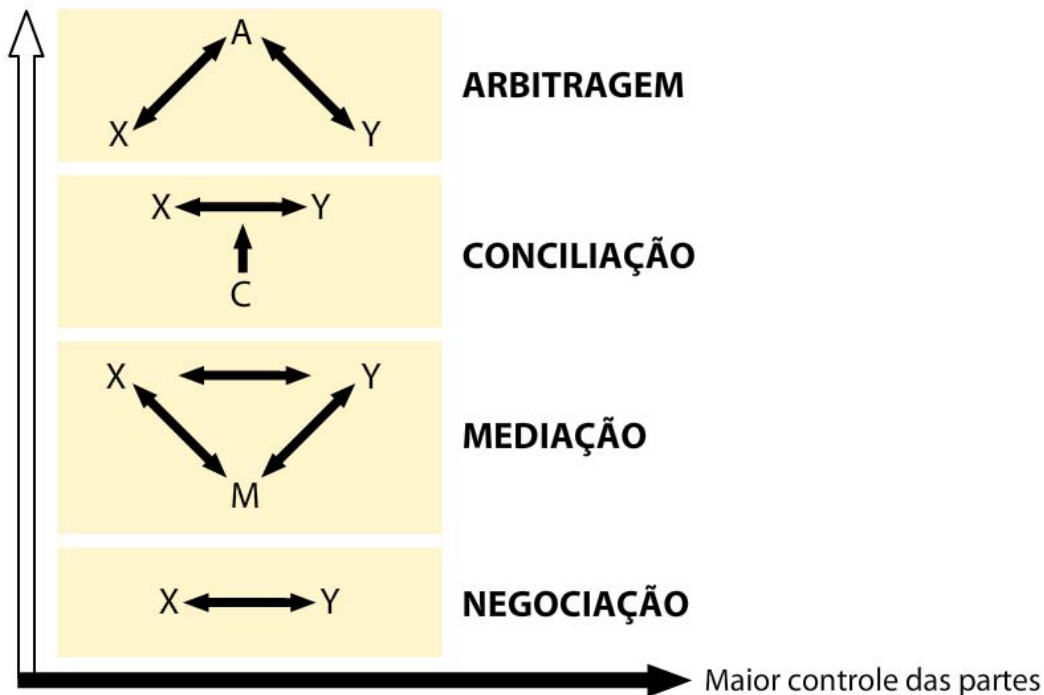
A criação e a promoção de mecanismos alternativos de tratamento de conflitos são fortemente recomendadas pelas Nações Unidas. Por meio da Resolução nº 26, de 28 de julho de 1999, o Conselho Econômico e Social das Nações Unidas foi expresso em preconizar que os Estados desenvolvam, ao lado dos respectivos sistemas judiciais, a promoção dos chamados *ADRs – Alternative dispute resolution*.

Os métodos de RAD

ISA-ADRS e MEDIARE (2007) apresentam quatro métodos utilizados na resolução, classificados pela ordem de maior influência de terceiros. São eles:

<http://www.stj.pt/nsrepo/geral/cptlp/Brasil/LeiArbitragem.pdf>

Maior influência do terceiro



Veja nas em que consiste cada um dos métodos de RAD.

Arbitragem

Arbitragem é uma forma de resolução de disputas, cuja decisão não é produzida pelo Poder Judiciário. As partes litigantes, de comum acordo e no pleno e livre exercício da vontade, escolhem uma ou mais pessoas, denominadas árbitros ou juízes arbitrais, estranhas à disputa, para resolverem a sua questão. As partes se submeterão à decisão final proferida pelo árbitro ou árbitros.

A arbitragem está regulamentada pela **Lei nº 9.307**, de 23.09.96 , composta por sete capítulos e 44 artigos. Muitas outras normas legais sobrevieram, agora possibilitando a arbitragem também no âmbito do Direito Público.

A função do árbitro, pessoa nomeada para conduzir um processo denominado “arbitral”, semelhante ao processo judicial, **será a de falar uma decisão, a qual se vincularão as partes.** O árbitro normalmente é um especialista na matéria objeto da controvérsia, diferentemente do que ocorre no Poder Judiciário, onde os juízes para prolatarem uma decisão final, tratando-se a demanda de questão técnica, necessitarão do auxílio de peritos. Na arbitragem, escolhe-se diretamente um ou mais especialistas que terão a função de julgadores

de maneira muito mais rápida, informal e com baixo custo. Na arbitragem também é possível às partes a escolha da norma a ser aplicada ao caso.

Exemplo: Tratando-se de uma arbitragem em que são partes pessoas jurídicas de direito privado de duas diferentes nações, elas poderão escolher qual o direito será aplicado, o de um país ou o de outro, ou ainda, se a questão será decidida por equidade.

A arbitragem pode ser utilizada em disputas de locação, comerciais, de compra e venda de bens, de contratos de serviços, de relações coletivas do trabalho, de seguros, inventários, de contratos públicos, dentre outros.

Como já visto, a sentença arbitral é equiparada à sentença judicial, produzindo os mesmos efeitos, e, portanto, não ficando sujeita à homologação, recurso ou revisão pelo Poder Judiciário, mas à hipótese de nulidade.

A lei de arbitragem brasileira estabelece que podem ser submetidos ao processo arbitral, os denominados direitos patrimoniais e disponíveis, ou seja, aqueles que recaiam sobre bens ou valores, suscetíveis de transação ou renúncia, atribuíveis a pessoas físicas ou jurídicas.

O árbitro deverá:

Ter formação específica para atuar como árbitro;

Ser um especialista na questão técnica que vai decidir

Atuar em juízo monocrático ou coletivo, ou seja, sozinho ou com outros árbitros, conforme escolham as partes;

Ser imparcial/Equidistante;

Decidir, emitindo sentença arbitral, que é irrecorrível. A sentença arbitral é equiparada à sentença judicial, produzindo os mesmos efeitos, e, portanto, não ficando sujeita à homologação, recurso ou revisão pelo Poder Judiciário;

Ser indicado ou escolhido pelas partes; e

Estar limitado à disputa e não à solução de conflitos. Portanto, deverá focalizar as questões técnicas e não se preocupar com aspectos que envolvam o relacionamento das partes.

Conciliação

Não se deve confundir conciliação com acordo entre duas partes nem com o seu sentido literal de harmonização de litigantes ou pessoas desavindas a fazerem as pazes, tampouco com a negociação.

A conciliação é uma forma de resolução pacífica de disputas, administrada por um terceiro, investido de autoridade decisória ou delegado por quem a tenha, judicial ou extrajudicialmente, a quem compete aproximar as partes, gerenciando e controlando as negociações, aparando arestas, sugerindo e formulando propostas, no sentido de apontar vantagens e desvantagens; sempre visando a um acordo para a solução de uma controvérsia entre as partes. **Caso as partes não cheguem a um acordo, o conciliador ou quem esse represente decidirá a disputa.**

A conciliação é pontual e trabalha na superfície do problema. Não objetiva uma melhora na qualidade da relação das partes e tem suas próprias características. Cuida de um meio de administração pacífica da disputa por um terceiro, o conciliador, que tem a prerrogativa técnica de intervir e sugerir um possível acordo, após uma criteriosa avaliação das vantagens e desvantagens que sua proposição traria às partes.

Esse instrumento pode ser indicado nos casos em que os envolvidos não se conheçam ou não tenham relações continuadas ou se as têm, não há possibilidade de uma intervenção mais aprofundada para administração dos conflitos. Exemplo típico são as conciliações judiciais nos juízos trabalhistas, nos juizados especiais cíveis e penais – Lei nº 9099/95.

Esse exemplo é baseado na conhecida narrativa que reproduz a situação não judicial do *slice and choice* (“corta e escolhe”). Um pai, diante de duas crianças que brigam pela última fatia de um bolo de chocolate, lhes propõe que decidam amigavelmente entre duas possibilidades: uma criança corta o pedaço em duas partes e a outra escolhe primeiro uma das partes.

O conciliador deverá:

Ser imparcial/Equidistante;

Estar preparado para decidir caso as partes não cheguem a um acordo (apesar de ter o poder decisório, não deverá decidir durante a conciliação);

Administrar disputas e não conflitos;

Trabalhar para que as partes cheguem a um acordo;

Enfatizar critérios objetivos;

Interferir formulando propostas, para que as partes ponderem vantagens e desvantagens para chegarem a uma solução amigável;

Estimular as partes a concessões mútuas;

Controlar o tempo, que deve ser curto; e

O conciliador não tem por objetivo a necessária melhora ou transformação da inter-relação.

Mediação

Por ser objeto do curso, essa alternativa será estudada mais a fundo na próxima aula. **É importante que você compreenda a mediação como instrumento para tratamento de conflitos interpessoais e não em situações de crise.** Isso faz com que difira da arbitragem e do provimento jurisdicional, porque o mediador não decide pelas partes, e também que se distancie da conciliação porque trabalha mais profundamente os conflitos interpessoais e não as disputas; não direcionando, não aconselhando, nem sugerindo saídas.

O objetivo da mediação não é necessariamente a obtenção de um acordo, mas **a transformação do padrão de comunicação e relacionamento dos envolvidos, visando entendimento.** Isso porque acordos em si nem sempre significam a transformação do padrão de relacionamento. Em muitas oportunidades, há a conciliação, o acordo, a renúncia à representação. O processo acaba e o conflito permanece e, logo em seguida, é retomado.

Na mediação um mau acordo não é acordo, pois um mau acordo, mais cedo ou mais tarde, gerará a retomada do conflito. Na mediação um acordo não impõe necessariamente perdas, mas o gerenciamento de opções.

Negociação

Negociar faz parte das relações humanas. Negociar, ainda que sem o rigor e a sofisticação de técnicas destinadas a otimizar os seus resultados, constitui expressão cotidiana das relações

interpessoais que, de modo pacífico, busca a composição das pretensões e expectativas de todos nós.

A negociação pode ser conceituada como A ARTE DA PERSUASÃO, segundo Roger Fisher e Scott Brown do projeto de negociação de Harvard, trazido no livro *Como chegar a um acordo – A construção de um relacionamento que leva ao sim*. E, **para o sucesso numa negociação contribui, na conduta das partes, o equilíbrio entre emoção e razão, a visão do problema pela ótica do oponente ou da outra parte, a obtenção do máximo de informações sobre o tema e o contexto do conflito, a confiabilidade e a sagacidade.**

A negociação pode ocorrer isolada, anterior ou durante os demais meios de resolução pacífica de conflitos. Os agentes ativos ou negociadores podem ser as próprias partes, alguém em seu nome, com ou sem um terceiro facilitador.

Na negociação existem algumas etapas que podem ser seguidas, mas que não necessitam ser encaradas de forma rígida, apenas um norte para sistematização do processo. São elas:

Preparação/abertura;

Exploração;

Clarificação;

Ação final; e

Avaliação.

Como estratégia considera-se desejável que o negociador identifique o objetivo da negociação, separe as pessoas do problema, busque e concentre-se nos interesses das partes, explore alternativas de ganhos mútuos, fixando previamente prazos e critérios para avaliação.

O negociador deverá:

Ter foco na disputa; e

Operar por critérios de resultado objetivo.

Aula 2 – Diferença entre conciliação e a arbitragem em relação à mediação

Você deve ter observado que a diferença existente entre conciliação e mediação, arbitragem e mediação são bastante leves, pois há um objetivo comum entre elas, quer seja a resolução do conflito por meios pacíficos.

É importante que você compreenda os princípios que diferenciam a conciliação e a arbitragem da mediação para que fique mais fácil identificar que método utilizar ou, até mesmo, quais são possíveis combinar, caso seja possível utilizar um sistema multiportas, como estudará na próxima aula.

Nas próximas páginas você verá os princípios que diferenciam a **conciliação da mediação** e os princípios que diferenciam a **arbitragem da mediação**.

Conciliação X Mediação

	Conciliação	Mediação
Objetivo	Construção de um acordo: Oferece o enquadramento legal. Esclarece sobre o direito. Propõe possibilidades de acordo permitindo ao conciliador: opinar, sugerir, apontar vantagens e desvantagens. O acordo é construído para o tempo presente, baseado em acontecimento passado.	O objetivo da mediação não é necessariamente a obtenção de um acordo, mas a transformação do padrão de comunicação e relacionamento dos envolvidos, visando entendimento.
Fatos	Busca conhecimento prévio dos fatos.	A troca de informações e esclarecimentos sobre o processo e a matéria a ser mediada acontece num processo denominado pré-mediação.
Partes	Confere voz às partes e aos seus representantes.	Aceitam o mediador. O mediador não decide pelas partes. Ele é neutro. O interesse comum das partes e a satisfação mútua são objetos da mediação.

Arbitragem X Mediação

	Arbitragem	Mediação
Objetivo	Proferição de uma sentença arbitral. Lei nº 9307/96.	O objetivo da mediação não é necessariamente a obtenção de um acordo, mas a transformação do padrão de comunicação e relacionamento dos envolvidos, visando entendimento.
Fatos	Conhecimento dos critérios legais.	A troca de informações e esclarecimentos sobre o processo e a matéria a ser mediada acontece num processo denominado pré-mediação.
Partes	Na arbitragem escolhe-se diretamente um ou mais especialistas que terão a função de julgadores de maneira muito mais rápida, informal e com baixo custo. Na arbitragem também é possível às partes a escolha da norma a ser aplicada ao caso. As partes se submeterão à decisão final proferida pelo árbitro ou árbitros.	Aceitam o mediador. O mediador não decide pelas partes. Ele é neutro. O interesse comum das partes e a satisfação mútua são objetos da mediação.

Aula 3 – O sistema multiportas

De acordo com Slandale (apud ISA -ADRS e MEDIARE, 2007, anexo), **multiportas é um conceito baseado na oferta de métodos de resolução de conflitos complementares aos serviços habitualmente oferecidos pelo judiciário.**

Importante

O sistema multiportas de resolução de conflitos – Multi doors system adotado já por alguns estados americanos, integra o painel de opções da American Arbitration Association e da Câmara de Comércio Internacional (CCI), entidades renomadas no campo da resolução extrajudicial de controvérsias. Esse sistema oferece recursos customizados, tendo sido alguns deles formatados para atuar preventivamente, resolvendo o conflito, *durante a sua construção* ou antes dela – resolução em tempo real (Just in time resolution)

ALMEIDA (apud ISA -ADRS e MEDIARE, 2007, anexo)

O sistema multiportas possui inúmeras aplicabilidades, principalmente, em relação aos conflitos oriundos de questões ambientais, pois seu processo exige a combinação de diferentes métodos de resolução de conflitos.

Os convênios e parcerias com o poder público revelam que a promoção das RADs pode e deve ser vista como política pública de justiça não judiciária, mas o fato de não ser judiciária não quer dizer que não possua com o Judiciário nenhuma forma de relacionamento institucionalizado.

Cabe destacar que a exemplo da experiência de outros países, também o Brasil vive o que os autores denominam de surto de **juridificação (ver anexo)**, que consiste na expansão, na diversificação e sofisticação dos mecanismos jurídicos pelos quais o poder público passou a interferir em relações sociais, histórica e originariamente concebidas como pertencentes ao domínio do mercado ou da tradição, e está presente em toda a experiência jurídica contemporânea.

Andriagni e Foley (2008) destacaram no **artigo publicado na Folha de São Paulo**, em 24 de junho de 2008.

Artigo publicado na Folha de São Paulo

Com raras exceções, não há, no Brasil, serviços públicos que ofereçam oportunidades e técnicas apropriadas para o diálogo entre partes em litígio. Diante de tal carência, as pessoas utilizam os meios de resolução de conflito disponíveis: a aplicação da "lei do mais forte", seja do ponto de vista físico, seja do armado, do econômico, do social ou do político – o que gera violência e opressão; a resignação - o que provoca descrédito e desilusão; o acionamento do Poder Judiciário, cuja universalidade de acesso ainda é uma utopia.

(...) ainda que o sistema de justiça se esforce em modernizar os seus recursos – humanos, materiais, normativos e tecnológicos –, a dinâmica da explosão de litigiosidade ocorrida nas últimas décadas no Brasil continuará apresentando uma curva ascendente em muito superior à relativa aos avanços obtidos. Para o sistema operar com eficiência, é preciso que as instâncias judiciárias, em complementaridade à prestação jurisdicional, implementem um sistema de múltiplas portas, apto a oferecer meios de resolução de conflitos voltados à construção do consenso, dentre eles, a mediação. (ANDRIAGNI e FOLEY, 2008)

Conclusão

Novos instrumentos destinados à administração de conflitos foram progressivamente construídos pela necessidade humana, diante de uma realidade.

Os meios de resolução pacífica de conflitos são, muitas vezes, denominados “meios de resolução alternativa de disputas” (RADs) ou *alternative dispute resolution* (ADRs). Alternativos por não se reduzirem aos tradicionais ou jurisdicionais instrumentos de solução de controvérsias em que, um terceiro, em nome do Estado, profere uma decisão.

ISA-ADRS e MEDIARE (2007) apresentam quatro métodos utilizados na resolução, classificados pela ordem de maior influência de terceiros. São eles: arbitragem, conciliação, mediação e negociação.

É importante que você compreenda os princípios que diferenciam a conciliação e a arbitragem da mediação para que fique mais fácil identificar que método utilizar ou, até mesmo, quais são possíveis combinar, caso seja aceitável utilizar um sistema multiportas.

De acordo com Slandale (apud ISA-ADRS e MEDIARE, 2007, anexo), multiportas é um conceito baseado na oferta de métodos de resolução de conflitos complementares aos serviços habitualmente oferecidos pelo Judiciário.

Neste módulo são apresentados exercícios de fixação para auxiliar a compreensão do conteúdo.

O objetivo destes exercícios é complementar as informações apresentadas nas páginas anteriores.

1. Sobre métodos de resolução alternativas de disputas (RAD) ou ADRs (alternative dispute resolution), pode-se afirmar que:

- É atribuição do Estado a administração de conflitos interpessoais.
- Os meios de Resolução Pacífica de Conflitos são, muitas vezes, denominados “meios de resolução alternativa de disputas”.
- O Estado não é imprescindível à pacificação do convívio social.
- As RADs devem ser encaradas numa dimensão privatista.
- As ADRs não devem ter por finalidade diminuir o número de processos.

2. Sobre as vantagens dos métodos de RAD, marque (C) para certo e (E) para errado.

- Permitem avaliar e adequar os métodos aos temas que motivam a sua procura.
- Diminuem a atuação preventiva no que se refere a lides futuras e à relação interpessoal.
- Viabilizam aumentar o leque de ofertas de métodos cooperativos/não adversais.
- Não possibilitam a resolução de conflitos em tempo real.
- Ampliam a atuação preventiva no que se refere a lides futuras e à relação interpessoal.

3. Arbitragem é:

- A criação e promoção de mecanismos alternativos de tratamento de conflitos.
- Forma de resolução pacífica de disputas, administrada por um terceiro.
- Forma de resolução pacífica de disputas, administrada por um árbitro.
- Forma de resolução de disputas, cuja decisão não é produzida pelo poder judiciário.
- Forma de resolução de disputas, cuja decisão é produzida pelo poder judiciário.

4. Marque (V) para verdadeiro e (F) para falso, no que se refere às atribuições do árbitro

- Ensino superior.
- Ser especialista na questão técnica que irá decidir.
- Não ser indicado pelas partes.
- Estar limitado à solução de conflitos e não à disputa.

Ser imparcial/eqüidistante.

5. O conciliador deverá:

Administrar conflitos.

Administrar disputas.

Tem por objetivo a necessária melhora ou transformação da inter-relação.

Controlar o tempo, que deve ser longo.

6. Negociação pode ser conceituada como:

Sofisticadas técnicas destinadas a aperfeiçoar resultados.

A composição das pretensões e expectativas de todos nós.

Equilíbrio entre emoção e razão.

Confiabilidade e sagacidade.

Arte da persuasão.

7. De acordo com Slandale, o que é multiportas?

Este é o final do módulo 2

Meios de resolução pacífica de conflitos

Respostas:

1. Os meios de Resolução Pacífica de Conflitos são, muitas vezes, denominados “meios de resolução alternativa de disputas”.

As ADRs não devem ter por finalidade diminuir o número de processos.

2. C – E – C – E – C

3. Forma de resolução de disputas, cuja decisão não é produzida pelo poder judiciário.

4. F – V – F – F – V

5. Administrar disputas.

6. Arte da persuasão.

7. Multiportas é um conceito baseado na oferta de métodos de resolução de conflitos complementares aos serviços habitualmente oferecidos pelo judiciário.

Anexo

A Juridificação

Texto retirado do curso de Polícia Comunitária/REDE EAD

Denominada “colonização”, pelo direito das relações sociais, a juridificação restaura as relações sociais anteriormente não sujeitas à regulação jurídica, trazendo-lhe incontáveis e imprevisíveis efeitos colaterais indesejados.

A juridificação retira dos respectivos atores significativa parcela de responsabilidade. Em outras palavras, pela fixação jurídica da responsabilidade, produz-se em grande medida a “irresponsabilização” dos atores sociais.

A juridificação, também, não configura um fenômeno recente, nem tampouco, como já se afirmou, peculiar a certo modelo de ordenação jurídico-política da sociedade.

Em diversos aspectos, o agigantamento do aparelho e das políticas estatais destinados à proteção, mais além da promoção do bem-estar, passou a constituir, ele próprio, fator indutor de crescentes demandas protecionistas, num mecanismo a um só tempo perverso e retroalimentador. E isso é facilmente constatado nas relações familiares, em que processos geram processos e as relações deterioram-se mais e mais e os filhos distanciam-se de seus pais, passando a ter no Estado, pais com feições concretas, distantes e não eficiente.

Nessa medida, vínculos afetivos projetam-se como vínculos jurídico-institucionais, convertendo, sujeitos ligados por compromissos morais recíprocos, em atores ligados pela titularidade de direitos, deveres e de obrigações.

Cuida-se de realçar um olhar pelo qual todas as partes possuem desejos e expectativas potencialmente legítimas, ainda que não juridicamente exigíveis. E mais além, que a construção e a manutenção de relações interpessoais, não se contêm, nem se resolvem, pela lógica binária do jurídico-não jurídico, do ganhador-perdedor, do vencedor-vencido.

Módulo 3 – Mediação de conflitos

Este módulo criará condições para que você possa aprofundar seus estudos sobre mediação de conflitos, por isso, antes de iniciar, leia o texto **Mediação, de Tânia Almeida (ver anexo)**.

O conteúdo deste módulo está dividido em 3 aulas:

Aula 1 – Aspectos gerais

Aula 2 – Áreas de aplicação da mediação

Aula 3 – Os benefícios primários e secundários

Ao final deste módulo, você deverá ser capaz de:

Conceituar mediação de conflitos;

Compreender o princípio fundamental;

Enumerar as características;

Exemplificar destacando as áreas de aplicação; e

Citar benefícios primários e secundários da mediação.

Aula 1 – Aspectos gerais

O conceito e o princípio fundamental

Você estudou no módulo anterior que a mediação deverá ser entendida como instrumento para tratamento de conflitos interpessoais e não em situações de crise, lembra?



E que a mediação diferencia da arbitragem, do provimento jurisdicional e que se distancia da conciliação, lembra também? Então, se tivesse que conceituar mediação, como o faria?

Confira o conceito apresentado:

Processo de natureza não adversarial, confidencial e voluntário, no qual um terceiro imparcial (mediador) facilita o diálogo e a negociação entre duas ou mais partes e as auxilia na identificação de interesses comuns, complementares e divergentes, com o objetivo de mantê-las autoras das soluções construídas baseadas no consenso, no atendimento de interesses e necessidades e na satisfação mútua. (ISA -ADRS e MEDIARE, 2007, anexo)

(...) A mediação não nos acena com a possibilidade de satisfação parcial – nem satisfação total, nem perda total dos objetivos pouco afinados com as resoluções de cunho adversarial. Ela nos confere a possibilidade de autoria em todas as soluções propostas e demanda a identificação de nossas possibilidades no atendimento às necessidades do outro, na expectativa de que ele fará o mesmo. (ALMEIDA & NETO, apud ISA-ADRS e MEDIARE, 2007, anexo)

Observe que o conceito apresentado deixa claro que **a mediação mantém as partes “autoras das soluções construídas com base no consenso”**. Essa sentença traduz o **princípio fundamental da mediação** que é a: **Autonomia da vontade**

Importante

Segundo Seidel (2007), as partes devem ser entendidas como sujeitos do processo. São elas que devem controlar o conteúdo da negociação e definir a natureza do acordo.

Por isso, cabe ressaltar que mediação não é:

Reconciliação;

Conciliação;

Arbitragem;

Jurisdição;

Enquadramento do fato ao tipo penal;

Excludente de antijuridicidade ou de punibilidade (Ex: crime de bagatela ou furto famélico); e

Prevaricação.



A mediação aqui tratada não deve ser confundida com “intervenção em situações de crise” (Ex: sequestro). **Ela é um instrumento para o trabalho de:**

Conflitos interpessoais;

Conflitos interpessoais em contextos de violência; e

Conflitos interpessoais em contextos de crime (Ex: **Lei 9099/95** (<http://pt.shvoong.com/law-and-politics/1749157-lei-9099-95/>) e **11.340/06** (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11340.htm))

Circunstâncias favoráveis à mediação

De acordo com ISA -ADRS e MEDIARE (2007) concorrem positivamente para que a mediação aconteça as seguintes circunstâncias:

O desejo de manter controle/autoria sobre a decisão;

A necessidade de celeridade e/ou sigilo; e

A disponibilidade para rever a posição adversarial e a postura irredutível que a caracterizava, assim como trabalhar em prol de atender interesses mútuos.

Características da mediação

Como você já estudou no módulo anterior, **a mediação tem como objetivo a transformação do padrão de comunicação e relacionamento dos envolvidos, com vias a um entendimento, por isso tem as seguintes características:**

Quanto ao processo

É um processo participativo e flexível; e

É confidencial.

Quanto à metodologia

Trabalha, parte a parte, o problema a ser resolvido pelos próprios envolvidos (protagonismo); e

Não existe julgamento ou oferta de soluções. As saídas são encontradas em conjunto pelas partes.



Quanto aos aspectos comunicacionais

Devolver às pessoas o controle sobre o conflito; e
Trabalhar a comunicação e o relacionamento das partes.

A mediação constitui instrumento formado por técnicas que independem da formação universitária do mediador, mas que impõe capacitação específica.

Aula 2 – Áreas de aplicação da mediação

A mediação apresenta amplas possibilidades de aplicação nas mais diversas áreas. Dentre elas é possível destacar:

Familiar: conjugais, parentais, acessórios e gênero;

Comercial: fornecedores, empresas e clientes;

Trabalhista: empregados e/ou empregados e empregador;

Empresarial: societários e sucessórios;

Institucional: educação, saúde e previdenciários;

Internacional: de cunho público ou privado; e

Comunitária: meio ambiente, interesse comunitário e, principalmente, **Segurança Pública.**

Aula 3 – Os benefícios primários e secundários



De acordo com ISA -ADRS e MEDIARE (2007) comparados a outras RADs a mediação apresenta os seguintes benefícios:

Benefícios primários

Celeridade;
Efetividade de resultados;
Preservação da autoria;
Alinhamento do interesse mútuo;
Redução do custo emocional;
Redução dos custos financeiros; e
Sigilo e privacidade.

Benefícios secundários

Prevenção na formação de conflitos;
Prevenção na reincidência de conflitos;
Fluidez na comunicação;
Melhoria no relacionamento inter/intragrupal; e
Melhoria no relacionamento interpessoal.

Conclusão

Segundo ISA -ADRS e MEDIARE (2007), mediação de conflito pode ser conceituado como um processo de natureza não adversarial, confidencial e voluntário, no qual um terceiro imparcial (mediador) facilita o diálogo e a negociação entre duas ou mais partes e as auxilia na identificação de interesses comuns, complementares e divergentes com o objetivo de mantê-las autoras das soluções construídas baseadas no consenso, no atendimento de interesses e necessidades e na satisfação mútua. Esse conceito deixa claro que a mediação tem como princípio fundamental a **autonomia da vontade**.

A mediação apresenta amplas possibilidades de aplicação nas mais diversas áreas, como por exemplo: familiar, comercial, trabalhista, comunitária e Segurança Pública.

Dentre os benefícios da mediação é possível destacar como benefícios primários a celeridade, a efetividade de resultados e o alinhamento do interesse mútuo. Já como benefício secundário destacam-se a prevenção na formação de conflitos e a melhoria no relacionamento inter/intragrupal.



Neste módulo são apresentados exercícios de fixação para auxiliar a compreensão do conteúdo.

O objetivo destes exercícios é complementar as informações apresentadas nas páginas anteriores.

1. Quanto ao processo, a mediação é:

- Reconciliação.
- Arbitragem.
- Prevaricação.
- Enquadramento do fato ao tipo penal.
- Um processo participativo e flexível.

2. A mediação apresenta amplas possibilidades de aplicação nas mais diversas áreas. Dentre elas destaque três:

3. Relacione a segunda coluna de acordo com a primeira.

- | | |
|-----------------------------|--|
| (1) Benefícios primários. | <input type="checkbox"/> Celeridade; |
| | <input type="checkbox"/> Prevenção na formação de conflitos; |
| | <input type="checkbox"/> Fluidez na comunicação; |
| (2) Benefícios secundários. | <input type="checkbox"/> Sigilo e privacidade; |
| | <input type="checkbox"/> Redução de custos financeiros; |
| | <input type="checkbox"/> Efetividade de resultados. |

4. A mediação é um instrumental para o trabalho de:

- Conflitos interpessoais.

- Conflitos pessoais.
- Conflitos interpessoais em contextos de violência.
- Conflitos interpessoais em contextos de crime.
- Conflitos interpessoais em contextos de drogas.

5. De acordo com ISA –ADRS e MEDIARE (2007) concorrem positivamente para que a mediação aconteça as seguintes circunstâncias:

- A necessidade de celeridade e/ou sigilo.
- A necessidade de redução do custo emocional.
- A necessidade de prevenção na reincidência de conflito.
- A necessidade de alinhamento do interesse mútuo.
- A necessidade de preservação da autoria.

Este é o final do módulo 3

Mediação de conflitos

Respostas

1. Um processo participativo e flexível.
2. Familiar, comercial, trabalhista, comunitária e Segurança Pública.
3. 1- 2- 2-1-1-1
4. Conflitos interpessoais.
Conflitos interpessoais em contextos de crime.
Conflitos interpessoais em contextos de violência.
5. A necessidade de celeridade e/ou sigilo E A necessidade de alinhamento do interesse mútuo.

Anexo

MEDIAÇÃO



A Mediação vem constituindo-se em importante recurso de Resolução Alternativa de Disputas (Alternative Dispute Resolutions-ADRs) nas situações que envolvem conflitos de interesses

aliados à necessidade de negocia-los. É um processo orientado a possibilitar que as pessoas nele envolvidas sejam co-autoras da negociação e da resolução dos seus conflitos. Possui, portanto, amplo campo de atuação nas organizações sociais, desde as empresariais às familiares.

Compondo o quadro das ADR's, a Mediação sobressai aos seus pares, pela busca da genuidade da autoria na autocomposição. Idealizada como um processo estruturado em etapas, ela visa a estabelecer ou restabelecer o diálogo entre as partes, para que delas surjam alternativas e a escolha de soluções.

Proposta para dar voz e vez àqueles que dela participam, prevê a negociação dos seus procedimentos com as partes. Assentada na autonomia da vontade das partes tem seu início, curso e término a ela sujeitos, pressupondo com isso, a disponibilidade dos envolvidos, para rever a posição em que se encontram. Instrumento de negociação de interesses articula durante todo o seu percurso a necessidade de cada um com a possibilidade do outro, desde que, dentro dos limites da Ética e do Direito. Prevista para ser célere, informal e sigilosa, atua proporcionando redução de custos financeiros, emocionais e de tempo em função de, em curto espaço de tempo, promover a instalação de um contexto colaborativo em lugar de um adversarial, fazendo ver

às pessoas, ser esta a única possibilidade para autocomposição. Possibilitadora de negociações em qualquer contexto capaz de produzir conflitos tem viabilizado negociações internacionais, em questões comerciais, trabalhistas, comunitárias, de meio ambiente, da saúde e familiares. Especialmente presente em negociações empresariais e em organizações, desempenha ainda funções em restritos temas penais.

Passível de anteceder ou suceder a resolução judicial, a Mediação pode também instalar-se no seu curso, atuando como instrumento complementar, possibilitador de mudanças relacionais e conseqüente dissolução da lide. Com seu término ritualizado pela redação de um acordo que inclua uma linguagem positiva e a aquiescência das partes com seus termos e redação, ela viabiliza que uma pauta emocional que contemple o reconhecimento do erro ou de pedido de desculpas tenha também lugar.

Por seu caráter informal, aos acordos construídos na Mediação devem ganhar linguagem jurídica e ser encaminhados para homologação do que necessário for. O acordo de manter-se em desacordo e o de eleger a Resolução Judicial para os itens não acordados fazem-se viáveis na Mediação, preservando a positividade do fórum de negociações e a da autoria.

Texto revisado em 2006, extraído de Almeida, T. – “Mediação: um instrumento contemporâneo na prevenção, negociação e resolução de controvérsias”. Tema Livre apresentado na XVII Conferência

Nacional dos Advogados. OAB: Federal.

Rio de Janeiro, agosto de 1999.



Módulo 4 – O mediador

Além das partes, ele é uma das figuras importantes para a condução do processo de mediação. Segundo Seidel (2007), “a ação do mediador tem em vista capacitar os disputantes a controlar seus futuros, ajudando-os a assumir responsabilidade de suas próprias ações e tomar decisões.”

Neste módulo, você estudará mais sobre ele.

O conteúdo deste módulo está dividido em 2 aulas:

Aula 1 – A neutralidade do mediador

Aula 2 – Lidando com a parcialidade inerente ao ser humano: conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao mediador

Ao final deste módulo você deverá ser capaz de:

Definir o papel do mediador no processo de mediação; e

Identificar os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao mediador.

Aula 1 – A neutralidade do mediador

De acordo com ISA-ADRS e MEDIARE (2007, anexo), o mediador pode ser definido como **“uma pessoa escolhida pelas partes para atuar como terceiro imparcial na facilitação do diálogo entre elas.”** Essa definição deixa clara a principal característica do mediador: a **neutralidade**. Ainda segundo ISA-ADRS e MEDIARE (2007, anexo), “por meio de uma série de procedimentos próprios, o mediador auxilia as partes a identificarem interesses comuns, complementares ou divergentes e a construírem em conjunto, alternativas de solução visando ao consenso e à satisfação mútua”.

Antes de terminar o estudo desta aula, leia o texto **“Mediador”**([ver anexo 1](#)).

Aula 2 – Lidando com a parcialidade inerente ao ser humano: conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao mediador

É importante que o mediador compreenda que o processo de mediação envolve conflitos interpessoais e que, por isso, ele lidará com visões diferenciadas sobre o mesmo conflito. O papel do mediador envolve como competência básica a capacidade de criar condições para que as partes possam obter uma solução e, principalmente, estabelecer o diálogo. O desenvolvimento dessa competência requer, ao mediador, dentre outros aspectos, o seguinte conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes:

Conhecimentos sobre:

Conflito e gerenciamento de conflitos;
Relações interpessoais;
Processo comunicacional;
Técnicas de resolução pacífica de conflitos;
Metodologia do processo de mediação; e
Legislação pertinente à mediação.

Habilidades de:

Promover a reflexão e o diálogo;
Escutar e refletir;
Gerenciar conflitos;
Identificar impasses; e

Identificar interesses comuns.

Curso Mediação de Conflitos 1 – Módulo 4
SENASP/MJ - Última atualização em 07/10/2009



Seidel (2007, p. 22) ressalta que **uma das habilidades que o mediador precisa utilizar é o uso de paráfrase, “isto é, a habilidade de reproduzir fielmente a mensagem emitida pela pessoa que está dando sua versão dos fatos.”**

Atitudes para agir de forma:

Imparcial;

Competente;

Ética; e

Sigilosa.

De acordo com o código de ética dos mediadores (apud ISA-ADRS e MEDIARE, 2007), a prática da mediação irá requerer do mediador conhecimento e treinamento específico sobre as técnicas de mediação, exigindo qualificação e aperfeiçoamento contínuo para a melhoria das suas atitudes e habilidades profissionais.

Antes de terminar o estudo desta aula, leia o texto **“Como mediadores e advogados podem atuar, colaborativamente, na mediação baseada nos interesses e nas necessidades das partes”**. ([ver anexo 2](#))

Conclusão

De acordo com ISA-ADRS e MEDIARE (2007, anexo), o mediador pode ser definido como **“uma pessoa escolhida pelas partes para atuar como terceiro imparcial na facilitação do diálogo entre elas.”**

O papel do mediador envolve como competência básica a capacidade de criar condições para que as partes possam obter uma solução e, principalmente, estabelecer o diálogo.

O desenvolvimento dessa competência requer, ao mediador, dentre outros aspectos, um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes.

Neste módulo são apresentados exercícios de fixação para auxiliar a compreensão do conteúdo.

O objetivo destes exercícios é complementar as informações apresentadas nas páginas anteriores.

1. A principal característica do mediador é:

- Paciência
- Prudência
- Cautela
- Neutralidade
- Persuasivo


2. Ao mediador é requeridos conhecimentos sobre:

- Relações humanas.
- Legislação trabalhista.
- Conflito e gerenciamento de conflitos.
- Processo jurídico.
- Metodologia do processo de mediação.

3. Marque a alternativa em que não corresponda à habilidade do mediador.

- Promover a reflexão e o diálogo.
- Utilizar de antíteses.
- Escutar e refletir.
- Gerenciar conflitos.
- Identificar impasses.

4. Julgue os itens em (V) para verdadeiro e (F) para falso.

- O papel do mediador envolve como competência básica a capacidade de criar condições para que as partes possam obter uma solução e, principalmente, estabelecer o diálogo.
- De acordo com ISA –ADRS e MEDIARE, o mediador pode ser definido como  "uma pessoa escolhida pelas partes para atuar como terceiro imparcial na facilitação do diálogo entre elas".

() O papel do mediador envolve como competência básica a capacidade de criar temas para que as partes possam divergir a fim de conhecê-las.

() De acordo com o código de ética dos mediadores, a prática da mediação irá requerer do mediador conhecimento e treinamento específico sobre as técnicas de persuasão, exigindo qualificação e aperfeiçoamento contínuo para a melhoria das suas atitudes e habilidades profissionais.

Este é o final do módulo 4

O mediador

Respostas

1. Neutralidade

2. Conflito e gerenciamento de conflitos.

Metodologia do processo de mediação.

3. Utilizar de antíteses.

4. V – V – F - F

Anexos

Anexo 1

O MEDIADOR

O MEDIADOR é um terceiro imparcial que, por meio de uma série de procedimentos próprios, auxilia as partes a identificar os seus conflitos e interesses, e a construir, em conjunto, alternativas de solução, visando o consenso e a realização do acordo. O Mediador deve proceder, no desempenho de suas funções, preservando os princípios éticos.

Código de Ética dos Mediadores estabelecido pelo Conselho Nacional de Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA, 1997

Viabilizador desta qualidade de negociação, um Mediador amplia habilidades e adquire os conhecimentos necessários para sua prática, por meio de uma capacitação específica. Experto em visão sistêmica, comunicação e negociação, um Mediador atua como facilitador do diálogo entre partes, identificando e desconstruindo impasses de diferentes naturezas. Cuidando de um tratamento e participação balanceados, auxiliando na identificação de interesses comuns, complementares e divergentes, e na articulação do tripé necessidade, possibilidade e Direito. Possibilitando voz e vez aos envolvidos, construindo agendas de negociação com termos positivamente redefinidos, convidando as partes para reflexão e negociação de alternativas.

Seu principal instrumento de intervenção são as perguntas. A possibilidade de entrevistas privadas, o manejo de ferramentas de negociação e comunicação, além de conhecimentos adicionais sobre peculiaridades do relacionamento humano e da influência das redes de pertinência e das histórias das lides na negociação, compõem também seu exercício.

Regido por princípios éticos, ele tem na imparcialidade, na competência, na confidencialidade e na diligência, seu assentamento. Impedido eticamente de revelar o conteúdo da Mediação, não pode prestar testemunho ou atuar profissionalmente no caso fora do âmbito da Mediação, ou ainda ter com o tema ou com as partes, qualquer conflito de interesses.

Impedido de prestar consultoria ou serviços profissionais às partes, os conhecimentos advindos de sua profissão de origem somente podem se fazer presentes por meio de perguntas que visem a identificar a suficiência da bagagem de informações dos participantes, propiciadora de um poder decisório de qualidade.

Este impedimento reduz a atuação de um Mediador a esta função e torna necessária e imprescindível o desempenho complementar de outros profissionais que possam auxiliar as partes com seus pareceres, especialmente, os advogados. Cabe ao Mediador recebê-los, informá-los sobre a natureza do processo e recomendar às partes que os mantenham como consultores e possíveis futuros redatores formais do acordo informal produzido na Mediação, no caso de homologação.

É atribuição do Mediador a competência em identificar a necessidade de consulta a outros profissionais / especialistas que possam contribuir com seus conhecimentos e prática na ampliação de informação ou desconstrução de impasses, sem, no entanto, indicá-los nominalmente.



ISA-ADRS e MEDIARE . Curso de Mediação e Resolução Pacífica de Conflitos em segurança pública. Brasília: Ministério da Justiça,2007.

Anexo 2

Como mediadores e advogados podem atuar colaborativamente na mediação baseada nos interesses e nas necessidades das partes.

http://www.mediare.com.br/08artigos_03med_adv.htm

Tania

Consultora, Docente e Supervisora em Mediação de Conflitos. Sócia Fundadora e Diretora-Presidente do MEDIARE – Diálogos e Processos Decisórios . Integrante do Comitê de Ética e da Vice-Presidência do CONIMA – Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem.

Almeida

Adolfo

Advogado, Mediador, Supervisor em Mediação do Setor de Mediação do Fórum de Guarulhos, Assessor Técnico do Setor de Conciliação do Tribunal de Justiça de São Paulo, Consultor da ONU, Presidente do Conselho de Administração do IMAB -Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil ePresidente do CONIMA - Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem

Braga

Neto

Sumário

O fato da Mediação de Conflitos estar em seus momentos iniciais na cultura brasileira requer, por parte dos mediadores, criteriosa atenção com o aporte de informações para as partes e para os especialistas que dela participam, em especial, os advogados.

Como o auxílio para a autocomposição entre as partes vem integrando cada dia mais o exercício da advocacia em nosso país, faz-se necessário distinguir esta prática daquela levada a termo pelo mediador, especialmente quando ambos os profissionais atuarem no mesmo caso.

Este artigo tem a intenção de destacar relevantes aspectos do trabalho de equipe a ser realizado entre mediadores, mediados e advogados, por intermédio da cooperação entre eles, nas situações de Mediações Facilitativas baseadas nos interesses e nas necessidades de todos aqueles envolvidos no conflito.

A Mediação Facilitativa

A eficácia da utilização da Mediação em diferentes cenários de convivência possibilitou, também, a diversificação de modelos de trabalho que pudessem atender às demandas mais específicas das partes ou até mesmo de teóricos dedicados ao tema. Oferecer um parecer não-vinculante (atributo da Mediação Avaliativa), privilegiar a transformação da relação e da comunicação entre as partes (objetivo da Mediação Transformativa), e auxiliar as partes a galgarem acordos com base em seus interesses e necessidades (caráter da Mediação Facilitativa) são possibilidades que demandam distintas posturas de atuação do mediador, dos mediados e de seus advogados.

A Mediação pautada nos interesses visa a satisfazê-los e ocupa-se de identificá-los, assim como busca evidenciar a possibilidade de serem atendidos pela(s) outra(s) parte(s) integrante(s) do processo de negociação. Mútuos, complementares ou divergentes, o



atendimento dos interesses e necessidades das partes fica maximizado quando se vislumbram objetivos comuns como: a responsabilidade pelo bem estar dos filhos – nas separações e divórcios, a dissolução societária de maneira harmoniosa ou a identificação do interesse pela permanência da parceria de negócio – nas situações empresariais, a manutenção, o resgate ou a criação da convivência pacífica – nas questões de política internacional, ou a preservação de um bem comum – nas controvérsias sócio-ambientais.

Como o ser humano desatendido em seus sentimentos e necessidades negocia seus afetos através de questões objetivas como ganhos pecuniários ou patrimoniais, ou até mesmo através da perda desses bens pelo outro, é tarefa do mediador ajudá-lo a identificar o seu interesse/necessidade maior em uma negociação, ou seja, no que ele fundamentalmente precisa ser atendido. Esse interesse ou necessidade primaz, na maioria das vezes, não faz parte do que está sendo objetivamente negociado posto que também se encontra subjacente, como exemplificado acima, no âmbito dos sentimentos e dos desejos subjetivos.

Na Mediação voltada para os interesses e necessidades, tanto os mediados quanto os mediadores e os advogados precisam conhecer o que foi identificado pelos primeiros como seu principal interesse ou necessidade para que possam estar uníssomos na ajuda e no cuidado desses mediados.

As múltiplas vozes presentes nos diálogos ocorridos em um Processo de Mediação

No curso de um processo de Mediação entre duas ou mais partes, existem pelo menos seis níveis de diálogo, expressos ou não, ocorrendo simultaneamente:

- entre as partes em negociação, não só negociando a questão presente, mas, em especial, as questões e sentimentos passados;
- entre os mediadores que coordenam o trabalho, identificando a melhor forma de conduzi-lo a cada momento;
- entre as partes e seus advogados, buscando redefinir a qualidade habitual de sua relação - da posição passiva de serem defendidas à posição ativa de serem autoras; de defensores do direito do cliente a assessores jurídicos, respectivamente;
- entre os advogados das partes e a sua prática profissional, identificando a orientação jurídica mais adequada;
- entre os mediados e suas redes de pertinência (amigos e familiares), com as quais estabelecem tácitos pactos de lealdade que precisarão ser renegociados ao longo da Mediação;
- entre os mediados e os terceiros envolvidos, não presentes à mesa de negociação, mas que sofrerão as conseqüências, ou receberão os benefícios tanto do que for acordado quanto da qualidade de relação que os mediados conseguirem estabelecer no futuro.

Podendo tornar ainda mais complexo cada um dos níveis de diálogo acima identificados, assim como ampliá-los em número, acreditamos ser de grande contribuição para a eficácia do processo de Mediação a disposição para visualizar o lugar e a narrativa de cada um dos atores mencionados e para cuidar da própria participação em cada um dos níveis citados.

Colocando-se no lugar das partes e de seus advogados

Mesmo quando iniciada antes que processos judiciais tenham inaugurado o diálogo entre as partes, a Mediação cumpre a difícil tarefa de propor redefinições para alguns paradigmas, preconceitos e crenças culturais.

Processo não-adversarial (ganha-ganha) voltado para a satisfação mútua, a Mediação nos acena com a possibilidade de satisfação parcial - nem satisfação total, nem perda total, objetivo pouco afinado com as resoluções de cunho adversarial. Ela nos confere a possibilidade de autoria em todas as soluções propostas e demanda a identificação de nossas possibilidades no atendimento às necessidades do outro, na expectativa de que ele fará o mesmo. Confere-nos total controle sobre o processo, pois que nos permite elegê-lo e finalizá-lo a qualquer tempo, assim como nos permite negociar seus procedimentos. Demanda que nos coloquemos no lugar dos terceiros implicados na negociação, cuja voz ausente precisa ter suas necessidades igualmente atendidas. Solicita-nos boa fé e transparência de propósitos, ao mesmo tempo em que exige sigilo e confidencialidade no relativo à matéria nela tratada. Acolhe nossa história passada com esse outro com quem agora nos indispomos, e nos convida, a todo tempo, a tomar decisões que visem ao futuro. Alarga a nossa margem de negociação para alternativas antes não pensadas, mas não permite que elas ultrapassem a margem da ética ou do Direito.

Na vigência de processos judiciais, a tarefa de redefinir os aspectos acima citados precisa ter a colaboração dos mediados e de seus advogados que, na universalidade dos casos, são procurados para defender os direitos de seus clientes. É preciso que mediados e advogados redefinam a demanda e a oferta de uma posição de guia na defesa contra alguém que pode me prejudicar para uma posição de assessoria e suporte legal para o que está sendo negociado em colaboração com a outra parte. É tão necessária uma retroalimentação positiva entre cliente e advogado para a obtenção e a manutenção de uma postura de defesa, como para a obtenção e a manutenção de uma postura de assessoria e suporte legal, segundo demanda a mediação. Clientes não conseguirão abandonar a postura de defesa contra o inimigo se não tiverem a permissão de seus advogados e vice-versa. Da mesma forma, não conseguirão se distanciar da posição passiva de serem defendidos para ingressar na posição ativa de serem autores, se ambos não autorizarem essa mudança.

Colocando-se no lugar dos mediadores

Treinados para possibilitar escuta, fala e questionamento, assim como para provocar reflexão e estimular uma postura ativa e autora nos mediados, os mediadores precisam, também, manter-se imparciais mesmo em situações que mobilizam muita emoção ou provocam identificação com as partes.

Em função de nossa natureza humana, não acreditamos que a neutralidade seja passível de realização uma vez que o questionamento do mediador é feito a partir do repertório que sua visão de mundo e paradigmas possibilitam. Este questionamento não deve, no entanto, expressar valores ou leituras que possam direcionar as partes para determinadas soluções. Para que isso ocorra é necessário cuidar ativa e continuamente da manutenção de um estado de imparcialidade, quer dizer, cuidar da equidade de participação dos mediados, manter equidistância objetiva e subjetiva e não tomar partido com relação aos temas e às partes com os quais estamos trabalhando.

Com especial conhecimento em comunicação humana, técnicas de negociação e visão sistêmica da controvérsia, os mediadores têm como expertise facilitar diálogos em situações adversariais. É nesses aspectos, e no conhecimento sobre como conduzir o processo de Mediação, que reside sua competência. Sigilo, imparcialidade, competência e diligência são quesitos éticos. É preciso estar atento ao que há de comunicação verbal e não-verbal entre os mediados, aos discursos que auxiliam a identificar interesses comuns, divergentes e convergentes, ao desbalance de qualquer natureza entre os dialogantes – financeiro, cognitivo, informativo, emocional - para bem conduzir esse processo. É mister não guardar conflitos de interesses com as partes ou com o tema mediado, não oferecer os conhecimentos de profissão de origem para assessorar as partes em suas decisões, e não sugerir ou aconselhar quanto a

decisões a serem tomadas. Articulando todos esses ingredientes, é tarefa exclusiva do mediador, em uma Mediação Facilitativa, facilitar o diálogo entre partes para que delas surjam as soluções para o que as traz à Mediação. É essa sua estrita e delicada área de atuação.

A não oferta de conhecimentos profissionais para assessorar as soluções vislumbradas pelos mediados torna indispensável a sua consultoria a outros profissionais em busca de embasamento legal e técnico para as decisões a serem tomadas. A indispensável assessoria legal, pois que nenhuma solução pode ferir o Direito, torna imprescindível a participação dos advogados. Os advogados deverão não só estar cientes das intenções de seus clientes em participar de um processo de Mediação, mas também conhecer o Código de Ética e o Regulamento Institucional que regem a prática do mediador eleito para que possam orientar adequadamente seus clientes.

É salutar que o mediador se apresente, ofereça as informações necessárias, esclareça sobre os limites e os alcances do seu trabalho e, de acordo com a vontade dos mediados, mantenha abertas as portas para a participação dos advogados nas reuniões de Mediação. É fundamental que os advogados sejam informados sobre os interesses dos mediados, identificados na Mediação, e acompanhem o progresso de sua postura no sentido de atender aos interesses de cada um dos mediados, podendo, assim, atuar sinergicamente com suas eventuais mudanças.

Ao mediador cabe a redação, na linguagem das partes, do acordo total ou parcial construído por elas. São os advogados das partes aqueles que deverão dar linguagem jurídica ao acordo, caso a matéria exija homologação, ou assim o desejem os mediados.

Conclusão

Para que haja uma ação sinérgica entre mediador, mediados e seus advogados, é preciso que todos eles tomem conhecimento das informações acima mencionadas para que reconheçam os inúmeros atores da questão em tela, sua complexidade e alcance social, de maneira a atuarem em conformidade com sua função, o momento da Mediação e seus propósitos.

A necessidade de redefinir algumas de nossas crenças culturais assim como redefinir a qualidade habitual de relação de trabalho entre parte e advogado é indispensável para viabilizar a participação genuína de todos os atores identificados em um processo de Mediação, contribuição indispensável para a sua eficácia.

É essencial que mediadores, mediados e advogados se reconheçam como elementos de uma equipe em colaboração, em busca de auxiliar os mediados a focarem nos seus interesses, a articularem sua possibilidade de atender o outro nas necessidades dele, e vice-versa, e a legitimarem sua capacidade de solucionar pacificamente as próprias questões, beneficiando-se mutuamente desta autoria.

Módulo 5 – Ética e confidencialidade do mediador

A ética do mediador está centrada no sigilo.

Neste módulo, você estudará os principais aspectos que envolvem essa questão.

O conteúdo deste módulo está dividido em 2 aulas:

Aula 1 – Ética do mediador

Aula 2 – O código de ética e o regulamento modelo

Ao final deste módulo você deverá ser capaz de:

Compreender as obrigações éticas do mediador; e

Reconhecer a importância do estudo do código de ética do mediador e do regulamento modelo da mediação.

Aula 1 – Ética do mediador

Obrigações éticas do mediador

É obrigação do mediador **zelar pelo sigilo de todos os procedimentos em mediação.**

De acordo com ISA -ADRS e MEDIARE (2007), o sigilo envolve:

Informações e dados manuseados por toda a equipe técnica; e

Informações das reuniões privadas.

Importante

O sigilo reestabelece o ambiente de segurança e confiança. Nenhum dos envolvidos em mediação pode revelar a terceiros, informações adquiridas no processo. Não podem depor em processos judiciais ou arbitrais, salvo acordo das partes no contrato. (ISA-ADRS e MEDIARE, 2007)



O mediador tem a obrigação de zelar pelo equilíbrio entre as partes. Esse equilíbrio envolve:

Equilíbrio de poder – Tom de voz, questões de encaminhamento e legitimidade; e

Equilíbrio de informações – O mediador deve orientar as partes a buscarem todas as informações necessárias à tomada de decisão.

Importante

O equilíbrio é fundamental para a livre e genuína **AUTONOMIA DE VONTADES**. (ISA-ADRS e MEDIARE, 2007)

Impedimentos éticos

Segundo ISA-ADRS e MEDIARE (2007) havendo impedimentos éticos (interesse ou relacionamento que possa afetar a imparcialidade, suscitar aparência de parcialidade ou quebra de independência), o mediador deverá revelá-los às partes ou recusar a indicação.

Após uma mediação, mediadores e equipe técnica ficam impedidas de atuar em processo judicial ou arbitral correlato, a menos que ambas as partes concordem.

Aula 2 – O código de ética e o regulamento modelo
--

Código de ética dos mediadores

O **código de ética dos mediadores** (http://www.conima.org.br/etica_mediadores.html) é um documento que norteia a conduta ética dos mediadores. Além da introdução, o código está dividido em seis partes assim representadas:

Parte I – Autonomia da vontade das partes

http://www.conima.org.br/etica_2/mediadores/autonomia.html

Parte II – Princípios fundamentais

http://www.conima.org.br/etica_2/mediadores/principios.html

Parte III – Do mediador frente à sua nomeação

http://www.conima.org.br/etica_2/mediadores/nomeacao.html



Parte IV – Do mediador frente às partes

http://www.conima.org.br/etica_2/mediadores/partes.html

Parte V – Do mediador frente ao processo

http://www.conima.org.br/etica_2/mediadores/processo.html

Parte VI – Do mediador frente à instituição ou entidade especializada

http://www.conima.org.br/etica_2/mediadores/instituicao.html

Regulamento modelo da mediação

Enquanto o código de ética dos mediadores (http://www.conima.org.br/etica_mediadores.html) norteia a conduta do mediador, o **regulamento modelo da mediação** (http://www.conima.org.br/regula_mediacao.html): é um documento que norteia a conduta ética dos mediadores. Além da introdução o código está dividido em seis partes assim representadas:

Capítulo I – Início do processo

http://www.conima.org.br/regulamentos_2/mediacao/inicio_processo.html

Capítulo II – Representação e assessoramento

http://www.conima.org.br/regulamentos_2/mediacao/representacao.html

Capítulo III – Preparação (Pré-mediação)

http://www.conima.org.br/regulamentos_2/mediacao/preparacao.html

Capítulo IV – Escolha do mediador

http://www.conima.org.br/regulamentos_2/mediacao/escolha_mediador.html

Capítulo V – Atuação do mediador

http://www.conima.org.br/regulamentos_2/mediacao/atuacao_mediador.html

Capítulo VI – Impedimento e sigilo

http://www.conima.org.br/regulamentos_2/mediacao/impedimentos_sigilo.html

Capítulo VII – Dos custos

http://www.conima.org.br/regulamentos_2/mediacao/custos.html

Capítulo VIII – Responsabilidades do mediador

http://www.conima.org.br/regulamentos_2/mediacao/responsa_mediador.html

Capítulo IX – Do acordo

http://www.conima.org.br/regulamentos_2/mediacao/acordo.html

Capítulo X – Encerramento

http://www.conima.org.br/regulamentos_2/mediacao/encerramento.html

Capítulo XI – Disposições finais

http://www.conima.org.br/regulamentos_2/mediacao/disposicoes_finais.html

Importante

Curso Mediação de Conflitos 1 – Módulo 5
SENASP/MJ - Última atualização em 28/03/2009



Essas regras são aplicáveis ao processo de mediação de controvérsias surgidas de contratos e outras relações sociais, escolhido pelas partes que buscam um acordo.

O presente regulamento, em conjunto com o código de ética dos mediadores, se aplica a todas as mediações, ou seja, àquelas organizadas por instituições ou entidades especializadas e, "ad hoc", assim entendida a mediação que for realizada por profissional escolhido pelas partes, desvinculado de qualquer instituição ou entidade, em tudo o que for compatível.

Recomenda-se a todas as instituições e entidades, governamentais e privadas, organizadas para o serviço da mediação, assim como a todos os Mediadores "ad hoc", que pautem sua atuação pelo regulamento modelo da mediação e o código de ética dos mediadores. (Regulamento modelo da mediação/Notas explicativas)

Conclusão

É obrigação do mediador zelar pelo sigilo de todos os procedimentos em mediação.

O mediador tem a obrigação de zelar pelo equilíbrio entre as partes. Esse equilíbrio envolve:

Equilíbrio de poder – Tom de voz, questões de encaminhamento e legitimidade; e

Equilíbrio de informações – O mediador deve orientar as partes a buscarem todas as informações necessárias à tomada de decisão.

O **código de ética dos mediadores** (http://www.conima.org.br/etica_mediadores.html) é um documento que norteia a conduta ética dos mediadores.

O **regulamento modelo da mediação** (http://www.conima.org.br/regula_mediacao.html) é o documento que reúne as regras que orientam o processo de mediação, bem como outros aspectos envolvidos.

Referências bibliográficas

Curso Mediação de Conflitos 1 – Módulo 5
SENASP/MJ - Última atualização em 28/03/2009

MOSCOVICI, Fela.

ISA-ADRS e MEDIARE. Curso de Mediação e Resolução Pacífica de Conflitos em Segurança Pública. Brasília: Ministério da Justiça, 2007.

SEIDEL. Daniel [org.]. Mediação de conflitos: a solução de muitos problemas pode estar em suas mãos. Brasília: Vida e Juventude, 2007.

Kilmann-Thomas (1975).

Andriagni e Foley (2008), no artigo publicado na Folha de São Paulo, em 24 de junho de 2008.

KILMANN & Thomas. In ISA-ADRS e MEDIARE . Curso de Mediação e Resolução Pacífica de Conflitos em segurança pública. Brasília: Ministério da Justiça, 2007.

MOSCOVICI. Fela. Desenvolvimento Interpessoal: treinamento em grupo Brasília: José Olympio Editora, 1997.

Neste módulo são apresentados exercícios de fixação para auxiliar a compreensão do conteúdo.

O objetivo destes exercícios é complementar as informações apresentadas nas páginas anteriores.



1. Julgue os itens em (V) verdadeiros ou (F) falsos.

Curso Mediação de Conflitos 1 – Módulo 5
SENASP/MJ - Última atualização em 28/03/2009

- Após uma mediação, mediadores e equipe técnica atuam em processo judicial ou arbitral correlato.
- Após uma mediação, mediadores e equipe técnica ficam impedidos de atuar em processo judicial ou arbitral correlato.
- Todos os envolvidos na mediação podem revelar a terceiros informações adquiridas no processo.
- Os mediadores somente depõem em processos judiciais ou arbitrais.
- Os mediadores não podem depor em processos judiciais ou arbitrais.

2. Além da introdução o código de ética está dividido em:

- 2 partes
- 3 partes
- 4 partes
- 5 partes
- 6 partes

3. Quais são os dois equilíbrios que o mediador tem obrigação de zelar entre as partes? Explique-as.

4. Qual a diferença entre o código de ética do mediador e o regulamento modelo do mediador? Explique-os.

5. A ética do mediador está centrada no(a):

- Perspicácia
- Neutralidade
- Sigilo
- Observação dos fatos
- Segurança e confiança



Este é o final do módulo 5

Ética e confidencialidade do mediador

Respostas

1. F – V – F – F – V

2. 6 partes

3. Equilíbrio de poder – tom de voz, questões de encaminhamento e legitimidade; e

Equilíbrio de informações – o mediador deve orientar as partes a buscarem todas as informações necessárias à tomada de decisão.

4. O código de ética do mediador é um documento que norteia a conduta ética que norteia a conduta ética dos mediadores.

O regulamento modelo da mediação é o documento que contém as regras que orientam o processo de mediação, bem como outros aspectos envolvidos.

5. Sigilo
