



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA**  
**INSTITUTO DE PSICOLOGIA**  
**Programa De Pós-Graduação em Psicologia -**  
**Mestrado**



**ANDRÉ LEMOS DE SOUZA**

**FORMAÇÃO DE MEDIADORES JUDICIAIS: CONTEÚDOS, METODOLOGIAS E**  
**EFEITOS DE UM CURSO DE MEDIAÇÃO**

**UBERLÂNDIA**

**2020**

**ANDRÉ LEMOS DE SOUZA**

**FORMAÇÃO DE MEDIADORES JUDICIAIS: CONTEÚDOS, METODOLOGIAS E  
EFEITOS DE UM CURSO DE MEDIAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Psicologia Aplicada.

Área de Concentração: Psicologia Aplicada

Orientador: Prof. Dr. Emerson Fernando Rasera

**Uberlândia  
2020**

Ficha Catalográfica Online do Sistema de Bibliotecas da UFU  
com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

S729  
2020

Souza, André Lemos de, 1993-  
Formação de Mediadores Judiciais [recurso eletrônico] :  
Conteúdos, Metodologias e Efeitos de um Curso de Mediação /  
André Lemos de Souza. - 2020.

Orientador: Emerson Fernando Rasera .  
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Uberlândia,  
Pós-graduação em Psicologia.  
Modo de acesso: Internet.  
Disponível em: <http://doi.org/10.14393/ufu.di.2020.536>  
Inclui bibliografia.

1. Psicologia. I. , Emerson Fernando Rasera, 1972-, (Orient.). II.  
Universidade Federal de Uberlândia. Pós-graduação em Psicologia.  
III. Título.

CDU: 159.9

Bibliotecários responsáveis pela estrutura de acordo com o AACR2:  
Gizele Cristine Nunes do Couto - CRB6/2091  
Nelson Marcos Ferreira - CRB6/3074



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA**  
**INSTITUTO DE PSICOLOGIA**  
**Programa De Pós-Graduação Em Psicologia -**  
**Mestrado**



**ANDRÉ LEMOS DE SOUZA**

**FORMAÇÃO DE MEDIADORES JUDICIAIS: CONTEÚDOS, METODOLOGIAS E**  
**EFEITOS DE UM CURSO DE MEDIAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado, do Instituto de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial à obtenção do Título de Mestre em Psicologia Aplicada.

Área de Concentração: Psicologia Aplicada

Orientador(a): Prof. Dr. Emerson F. Rasera

Banca Examinadora  
Uberlândia, 20 de Agosto de 2020

---

Prof. Dr. Emerson F. Rasera  
Orientador (UFU)

---

Prof<sup>ª</sup>. Dra. Rosa Maria Zaia Borges  
Examinadora (UFU)

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr. Adriano Beiras  
Examinador (UFSC)

---

Prof<sup>ª</sup>. Dra. Paula Cristina Medeiros Rezende  
Examinadora Suplente (UFU)

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr. Pedro Pablo Sampaio Martins  
Examinadora Suplente (Externo)

**Uberlândia**  
**2020**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA**  
 Coordenação do Programa de Pós-Graduação em Psicologia  
 Av. Pará, 1720, Bloco 2C, Sala 54 - Bairro Umarama, Uberlândia-MG, CEP 38400-902  
 Telefone: +55 (34) 3225 8512 - www.pgpsi.ip.ufu.br - pgpsi@ipsi.ufu.br



### ATA DE DEFESA - PÓS-GRADUAÇÃO

Programa de Pós-Graduação em:	Psicologia - PGPSI				
Defesa de:	Dissertação de Mestrado Acadêmico, número 352, PGPSI				
Data:	Vinte e seis de agosto de dois mil e vinte	Hora de início:	09:45	Hora de encerramento:	12:00
Matrícula do Discente:	11812PSI003				
Nome do Discente:	André Lemos de Souza				
Título do Trabalho:	Formação de Mediadores Judiciais: Conteúdos, Metodologias e Efeitos de um Curso de Mediação				
Área de concentração:	Psicologia				
Linha de pesquisa:	Processos Psicossociais em Saúde e Educação				
Projeto de Pesquisa de vinculação:	Tendências construcionistas na prática psicológica				

Reuniu-se de forma remota, via web conferência, junto a Universidade Federal de Uberlândia, a Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Psicologia assim composta: Professores Doutores: Rosa Maria Zaia Borges - FADIR/UFU; Adriano Beiras - UFSC; Emerson Fernando Rasera orientador do candidato. Ressalta-se que todos membros da banca participaram por web conferência, sendo que a Prof.<sup>ª</sup> Dr.<sup>ª</sup> Rosa Maria Zaia Borges, o Prof. Dr. Emerson Fernando Rasera e o discente André Lemos de Souza participaram desde a cidade de Uberlândia - MG, e o Prof. Dr. Adriano Beiras participou desde a cidade de Florianópolis - SC, em conformidade com a Portaria nº 36, de 19 de março de 2020.

Iniciando os trabalhos o presidente da mesa, Dr. Emerson Fernando Rasera, apresentou a Comissão Examinadora e o candidato, agradeceu a presença do público, e concedeu ao Discente a palavra para a exposição do seu trabalho. A duração da apresentação do Discente e o tempo de arguição e resposta foram conforme as normas do Programa.

A seguir o senhor(a) presidente concedeu a palavra, pela ordem sucessivamente, aos(às) examinadores(as), que passaram a arguir o(a) candidato(a). Ultimada a arguição, que se desenvolveu dentro dos termos regimentais, a Banca, em sessão secreta, atribuiu o resultado final, considerando o(a) candidato(a):

Aprovado.

Esta defesa faz parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre.

O competente diploma será expedido após cumprimento dos demais requisitos, conforme as normas do Programa, a legislação pertinente e a regulamentação interna da UFU.

Nada mais havendo a tratar foram encerrados os trabalhos. Foi lavrada a presente ata que após lida e achada conforme foi assinada pela Banca Examinadora.



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Fernando Rasera, Presidente**, em 26/08/2020, às 12:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Adriano Beiras, Usuário Externo**, em 26/08/2020, às 12:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rosa Maria Zaia Borges, Professor(a) do Magistério Superior**, em 26/08/2020, às 14:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://www.sei.ufu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2148808** e o código CRC **C6D4F75D**.

**Dedicatória:**

A Deus que, por sua infinita bondade, me abençoa a cada passo dado.

À minha família e amigos cuja paciência, compreensão, estímulo e  
confiança foram o suporte necessário para que eu não desistisse.

Aos professores que acreditaram em mim, especialmente Emerson

Rasera, o principal interlocutor da escrita deste trabalho.

## **Agradecimentos**

Quem me conhece de perto sabe o quanto valorizo e busco cuidar das minhas relações. E aqui deixo registrado meu agradecimento a todos os que, de alguma forma, me ajudaram a dar mais esse passo na minha trajetória de vida.

Por sempre apoiarem e respeitarem minhas escolhas e oferecerem todo o suporte financeiro e emocional para que eu pudesse ter acesso à educação de qualidade ao longo da minha vida agradeço aos meus pais. Márcia e Gaspar, mãe e pai, a vocês devo muito do que sou.

À Larissa, minha querida irmã, parceira, confidente. Você é minha fonte de força, admiração e inspiração. Sem você pra me consolar e me incentivar talvez não tivesse conseguido ir tão longe. Junto dela, meu cunhado Igor, pelo exemplo de determinação e generosidade.

Ao meu caro professor Emerson que tanto me ensinou nesses mais de dois anos de convivência e infinitas correções textuais. Sua serenidade, dedicação, compreensão e disposição foram elementos essenciais na construção deste trabalho e na formação de quem me tornei após esta experiência. Não sei se há palavras que descrevam o quanto sua presença como orientador é significativa e transformadora. Para mim, foi uma honra ser seu orientando!

Assim como ao Emerson, devo muita gratidão à professora Paula Cristina, a pessoa que me deu todas as oportunidades do mundo durante a graduação e me acolheu também no estágio em docência do mestrado. Querida Paula, o psicólogo e professor que me tornei tem muito do que aprendi com você! Muito obrigado por sempre acreditar em mim, e me incentivar a escrever, pesquisar e trabalhar com psicologia. Sem você esse trabalho também não existiria. Gratidão!



Ao professor Luiz Avelino, pelo incentivo, cuidado e atenção infinitas. Seu humor, disponibilidade, escuta e conselhos são muito valiosos. Também lhe agradeço por apostar no meu lado pesquisador e me dar a oportunidade de estudar e escrever mais junto com meu colega Matheus, parceiro importantíssimo nessa caminhada.

Além destes, agradeço a todos as(os) queridas(os) professoras(es) do IPUFU, em especial, Silvia, Anamaria, Tatiana e Ricardo, pessoas pelas quais nutro profunda admiração e que foram importantíssimos na minha formação.

À banca de qualificação, professores Pedro Martins e Rosa Borges, pelos valorosos e generosos conselhos, observações e correções apontadas. O olhar cuidadoso de vocês agregou muito a este trabalho.

À 71ª turma de Psicologia UFU, a querida sete um, também conhecida como “a melhor”. Vocês são responsáveis por terem dado mais sabor e calor à minha formação. Que sorte a minha ter sido parte dessa junção seleta de psicólogas(os) tão competentes. Mais de pertinho, agradeço Mônica, Gil, Natália, Bárbara, Víctor, Gi, Andressa e Murilo, pessoas que estiveram mais próximas e se configuraram como parceiras(os) fundamentais nesse processo de me formar psicólogo e agora mestre em psicologia.

A todos com quem tive a oportunidade de trabalhar nesses últimos anos, especialmente aos analistas, supervisores e gestores do Programa Mediação de Conflitos do Centro de Prevenção à Criminalidade do Jardim Canaã, Mariana, Nayana, Renata, Ana, Daniel, Ronielle e Neide pelas incontáveis reflexões e discussões de caso. Também agradeço à recente parceria com meu grupo de Mediação Escolar, Júlia, Fernando e Maria Alice. Que nosso projeto cresça e frutifique!

Agradeço também aos melhores amigos, a família que a gente escolhe. Sou sortudo por também me escolherem e nutrirem esse vínculo. O apoio e companhia de vocês nesses últimos dois anos e meio foram essenciais para meu coração e minha saúde mental. Aos mais

antigos (Sara, Matheus e Titoin), agradeço por valorizarem minha amizade, apesar do tempo e da distância. Aos companheiros(as) das festinhas (Tião, Maria Gabi, Paula, Rafha, Ana Casassanta e Vini), vôlei e barzinhos (Hugo, Allan, Yohance, Ivan e Maurício), palhaçaria (Eluh e Wesley) e das boas e mais profundas conversas (Renner, Anitcha, Felipe e Thaíke). Divirto-me muito com todos vocês, obrigado por serem os e as melhores!

Por último, agradeço imensamente aos participantes dessa pesquisa que emprestaram um pouco do seu tempo para conversar sobre a formação de mediadores. Ou permitiram que eu lesse um pouco mais sobre seus processos por meio das atividades e relatórios escritos. Gratidão pela confiança e disponibilidade. Vocês foram fundamentais para que esse trabalho existisse.

**Devo essa conquista a todos vocês! Muito obrigado!**

## **Resumo**

Apoiada no diálogo como principal ferramenta, a mediação tem sido utilizada em diversos contextos como meio para lidar com os dissensos. Diante do crescente estímulo às mediações no âmbito jurídico brasileiro é fundamental pensar sobre formação adequada de mediadores a fim de qualificar a sua atuação. Apesar da escassez de pesquisas sobre o tema, a literatura existente aponta para os desafios de uma abordagem não tecnicista que enfatize o desenvolvimento de sensibilidade e mudanças paradigmáticas. Diante disso, este trabalho objetiva investigar os sentidos que a formação em mediação de conflitos tem para estudantes e docentes de um curso de capacitação privado realizado no interior de São Paulo. Para tanto, foram analisados: o material pedagógico que orienta a construção do curso; entrevistas individuais com as 3 docentes e, em grupo, com as 19 estudantes; e atividades pedagógicas realizadas pelas alunas. A partir da análise temática de todo o material, o texto reflete sobre os sentidos da formação em mediação como: um momento de aprendizado dos conteúdos jurídicos, epistemológicos e práticos da mediação e seus atravessamentos; como um processo de construção didático e relacional e; como algo transformador no âmbito pessoal e profissional. Dessa forma, traz reflexões sobre: a apreensão crítica das temáticas trabalhadas; as implicações das determinações impostas pelo judiciário para a construção dos cursos; o curto tempo dedicado à formação em contraposição à extensão dos conteúdos; as formas de trabalhar o ensino dessa proposta de maneira relacional, colaborativa e dialogada; a construção conjunta e reflexiva da aprendizagem; a importância de valorização do futuro profissional para qualificação deste; a potência das transformações pessoais para o desenvolvimento das capacidades do mediador. Com isso, espera-se estimular o desenvolvimento dos diálogos sobre a formação teórica e prática de mediadores refletindo, de maneira ampla, sobre a capacitação qualificada deste profissional, debate que ainda parece dar seus primeiros passos no Brasil.

## **Abstract**

Supported by dialogue as the main tool, mediation has been used in different contexts to deal with dissent. In view of the growing stimulus to mediations in the Brazilian legal context, it is essential to think about adequate training of mediators in order to qualify their performance, thus contributing to the positivity of the area. Despite the scarcity of research on the training of mediators, the existing literature points to the challenges of a non-technical approach that emphasizes the development of sensitivity and paradigmatic changes. That said, this work aims to investigate the meanings that conflict mediation training has for students and teachers of a private training course held in the interior of São Paulo state. To this end, the following were analyzed: the pedagogical material that guides the construction of the course; individual interviews with 3 teachers and in group with 19 students; and pedagogical activities carried out by the students. Based on the thematic analysis of all the material, the text reflects on the meanings of mediation training: as a moment to learn the legal, epistemological and practical content of mediation and its crossings; as a didactic and relational construction process and; as something transformative on a personal and professional level. In this way, it brings reflections on: the critical apprehension of the themes worked on; the implications of the determinations imposed by the judiciary for the construction of courses; the short time dedicated to training as opposed to the extension of the contents; the ways of working on teaching this proposal as something relational, collaborative and dialogued; the joint and reflective construction of learning; the importance of valuing the professional future for its qualification; the power of personal transformations for the development of the mediator's capacities. With these contributions, it is expected to stimulate the development of dialogues on the theoretical and practical training of mediators reflecting, in a broad way, on the qualified training of this professional, a debate that still seems to be taking its first steps in Brazil.

## Sumário

Apresentação .....	12
1. Mediação: contextos e significados .....	16
1.1 – Mediação de conflitos: o diálogo como ferramenta .....	20
1.2 – A mediação como procedimento no judiciário no Brasil .....	26
2. A formação de mediadores judiciais: reflexões, potências e desafios da capacitação no Brasil .....	33
2.1 – A formação para além da capacitação: refletindo sobre os currículos do direito e psicologia .....	42
3. Objetivo.....	50
4. Método .....	51
4.1 – Sobre a instituição e o funcionamento do curso.....	51
4.2 – Participantes .....	51
4.3 – Passos da construção do corpus .....	52
4.4 – Procedimentos de análise do corpus.....	55
5. Resultados e discussão .....	58
5. 1 – A formação como um aprendizado de conteúdos: normas, teorias e procedimentos ....	59
5.1.1 - Aspectos normativos do curso: as formatações do judiciário .....	60
5.1.2 - Princípios e teorias: os fundamentos da mediação .....	67
5.1.3 - Os procedimentos da mediação judicial: ferramentas, técnicas e etapas .....	75
5.2 – O caminho se faz ao caminhar – os processos de formação.....	82
5.2.1 – Ênfase pragmática: materiais e atividades práticas.....	83
5.2.2 – Ênfase dialógica: um fazer junto com responsabilidades diferentes.....	90

5.3 – A formação e seus efeitos: transformação pessoal e possibilidades profissionais.....	98
5.3.1 – Transformações pessoais: mudando a forma de ver e lidar com os conflitos cotidianos.....	99
5.3.2 – Possibilidades profissionais e perspectivas futuras? .....	105
6. Considerações Finais .....	112
6.1 – A formação de mediadores judiciais a partir da análise produzida na interação com os envolvidos no curso.....	112
6.2 – Olhando para o próprio fazer: limites e atravessamentos da pesquisa .....	116
6.3 – Possibilidades e outras perspectivas .....	118
Referências .....	122
Anexo A.....	131
Anexo B.....	133

## **Apresentação**

Logo que me formei psicólogo fui parar, meio que por um acaso (se é que acaso existe), num curso de formação em Mediação de Conflitos. No início, não sabia muito bem do que se tratava tal temática, tampouco tinha dimensão sobre quão transformadora ela seria para minha vida. Hoje, percebo que tal formação abriu portas para que eu trabalhasse com mediação comunitária em um programa do Estado e mais recentemente, no desenvolvimento de um projeto de mediação escolar. Ao longo do curso, descobri um mundo novo de possibilidades. As técnicas, ferramentas, princípios e posturas do mediador me pareciam úteis, tanto para esse novo campo que estava descobrindo, quanto para meu trabalho como psicólogo, tendo em vista que ambas as áreas têm como principal ferramenta as trocas dialógicas. Além disso, também percebi que aquela era uma oportunidade para rever questões na minha vida pessoal no que se refere a minha forma de dialogar e lidar com os conflitos.

Durante esse processo, deparei-me com um conteúdo rico, mas também extremamente extenso e complexo e me questionava se as experiências vivenciadas durante a capacitação seriam suficientes para que eu estivesse apto para atuar. Sempre atento para os processos de ensino e aprendizagem, observava admirado e curioso os meios utilizados pelo curso para compartilhar todo aquele conhecimento. Durante o estágio realizado no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), observei que muitos dos estagiários e profissionais que atuavam com mediação e conciliação trabalhavam de forma diferente e diversas vezes, especialmente nas audiências da conciliação, percebia que a prática realizada não era coerente com as orientações teóricas que versam sobre essa prática. Diante disso, comecei a me questionar sobre o que é necessário para formar um bom mediador. No entanto, buscando na literatura da área, encontrei poucos textos em português que traziam orientações e reflexões que respondiam as minhas perguntas.

Diante disso, vi na oportunidade de fazer o mestrado uma forma de aprender mais sobre o tema e quiçá contribuir, por meio dessa pesquisa, para algumas possibilidades de reflexão sobre a área. Assim, objetivo por meio deste texto, conversar sobre a formação de mediadores profissionais com enfoque no mediador que atua no judiciário, discorrendo sobre os sentidos produzidos por professoras e alunas de um curso de formação em mediação de conflitos. Com isso, busco discutir sobre formas de se construir a capacitação de um profissional qualificado para atuar como mediador.

Discorro, a partir da análise dos dados coletados, sobre recursos, formatos, conteúdos e objetivos que, a partir do ponto de vista de alunas e professoras de um curso que capacita mediadores para atuarem em mediação e conciliação, são relevantes para formar profissionais qualificados. Portanto, este trabalho busca responder perguntas como: Quais as aprendizagens promovidas pelo curso? Quais as metodologias adotadas que se mostraram favoráveis à compreensão da mediação? Quais foram os principais efeitos da formação?

Para chegar nesses objetivos, inicio o trabalho fazendo uma apresentação geral sobre o tema da mediação, discutindo duas questões centrais para essa temática que são os entendimentos propostos sobre o que são os conflitos e as formas dialógicas de lidar com eles. Em seguida, apresento brevemente um desenvolvimento histórico de como o Estado foi ocupando o lugar de lidar com os conflitos das pessoas por meio do Judiciário, assim como as crises desse modelo que fazem com que essa metodologia seja repensada. A partir disso, discorro sobre as novas formas que a sociedade tem lançado mão para se adequar às demandas sociais de acesso à justiça e cumprir o objetivo de contribuir para a construção de uma cultura do diálogo, enfatizando o papel da mediação nesse processo.

No capítulo seguinte, abordo a formação dos mediadores, objetivo central deste trabalho. Sobre isso, inicio discutindo sobre a importância de formar bons profissionais e quais as competências e habilidades necessárias a esse profissional. Desta posta, abordo as



questões legais que instruem e regulamentam a formação deste profissional no Brasil. Feito isso, trago alguns apontamentos sobre a formação num aspecto mais amplo, trazendo reflexões sobre o incentivo à abordagem dessas temáticas nos cursos de direito e psicologia.

Na sequência do trabalho, justifico meu interesse pelo tema explicitando as contribuições que ele traz para a área. Apresento também os objetivos do trabalho que visa produzir reflexões quanto aos sentidos construídos pelas participantes de um curso de formação de mediadores. Para tanto, a metodologia utilizada nesta pesquisa é coerente com uma perspectiva construcionista social que propõe uma forma de enxergar as relações e a produção do conhecimento como uma construção relacional circunscrita no tempo e espaço e atravessada pelos recursos linguísticos que utilizamos para compreender e lidar com os fenômenos a nossa volta. Na sequência, apresento a construção do corpus da pesquisa e a forma de análise que se desenvolveu a partir da construção de temas, categorizados a partir dos conteúdos das falas e materiais escritos que se aproximavam.

Os resultados obtidos descrevem a formação em mediação como uma construção que envolve conteúdos, metodologias e produzem efeitos práticos na vida das participantes. Quanto aos conteúdos, discute-se os atravessamentos das questões legislativas, as disciplinas epistemológicas e introdutórias que versam sobre a mediação e as etapas práticas da aplicação do procedimento quanto às técnicas e recursos utilizados pelo mediador. Sobre a metodologia utilizada, apresento os caminhos e recursos desenvolvidos que foram narrados como úteis para facilitar os processos de ensino e aprendizagem. Sobre isso, são salientadas questões mais práticas referentes aos materiais e dispositivos utilizados que facilitaram o processo e, de maneira mais relacional, questões que envolveram uma disposição colaborativa e dialógica de professoras e alunas no desenvolvimento do curso. Feito isso, são desenvolvidas algumas discussões quanto aos objetivos e efeitos que o curso tem para as participantes. Nesse sentido, discute-se um aspecto pessoalmente transformador que influi na forma de lidar com questões

personais e também sobre questões ampliadas no âmbito profissional. Por fim, apresento algumas considerações que se referem aos principais resultados obtidos nessa pesquisa, assim como os limites e possibilidades de discussão e produção futuras para o campo da mediação e, em especial, para a formação do profissional que atua nessa área.

## **1. Mediação: contexto e significados**

Segundo Borges (2017), a mediação pode ser entendida como um mecanismo que possibilita que os envolvidos em um conflito discutam sobre formas de lidar com seus desentendimentos com o auxílio de um terceiro. Como uma proposta focada essencialmente na comunicação, prioriza que esse diálogo seja voluntário, que os sujeitos tenham autonomia de decisão e cooperem com o processo.

Como uma perspectiva de solução pacífica dos conflitos auxiliada por terceiros, entende-se que a mediação tem origens remotas. Kovach (apud Faleck & Tartuce, 2014) relata que os princípios da mediação eram utilizados na China e no Japão há centenas de anos. Os asiáticos recusavam a ideia de que para que um ganhe o outro tenha que perder. A sociedade chinesa de Confúcio focava em uma abordagem conciliatória, algo que persistiu durante séculos e se enraizou na cultura. No Japão, aldeões atuavam como mediadores e é apontado como característico do estilo japonês de mediar a preocupação com a manutenção do relacionamento. Primando pela paz e a harmonia em detrimento do conflito, da litigância e do desejo de vitória também podem ser citadas práticas de resoluções informais e consensuais em diversas outras culturas. Normalmente, os mediadores eram os chefes das famílias ou da comunidade ou alguém que desempenhava um papel que inspirava confiança e sabedoria. A mediação, porém, não poderia se considerar uma instituição, mas um costume que fazia parte da cultura desses povos.

Atualmente, a mediação guarda vários dos princípios mencionados acima como: o foco no benefício comum, a recusa da ideia de que um perca para que o outro ganhe, o intuito de construir entendimentos, a manutenção do relacionamento, a primazia da paz e harmonia em detrimento da litigância e do desejo de vitória, entre outros (Warat, 2004). Apesar disso, ao contrário dos exemplos citados em que os mediadores eram lideranças comunitárias ou chefes de famílias, hoje em dia, a mediação se tornou uma instituição, ou seja, um ofício que,

para exercê-lo o mediador responde a determinados critérios e exigências. Assim, para que alguém seja considerado mediador, de maneira formal, é necessário que ele seja capacitado para tal função.

Tendo isso em vista, esta pesquisa se debruça sobre os aspectos que constroem a formação deste profissional, em especial, na sua atuação no Poder Judiciário. Busca-se, portanto, compreender os critérios para a formação dos mediadores, assim como as diversas perspectivas sobre a forma de se tratar os conflitos e fazer mediação. Para tanto, este trabalho investiga a partir de entrevistas e análises de documentos, os sentidos da formação para professoras e alunas de um curso de capacitação de mediadores que atende aos critérios da formação exigidos pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Porém, antes de entrar na questão da formação em si, é necessário refletir sobre o entendimento do que é a mediação, cuidando para que esse termo não perca suas referências de origem. Egger (2008) chama atenção para a dimensão ética e filosófica do conceito de mediação enfatizando a necessidade de resgatar que a mediação leva em consideração a construção de uma cultura de amor, paz e emancipação.

Ou seja, trata-se de uma prática que colabora efetivamente para a transformação, além de não priorizar a proteção dos interesses normativos do judiciário, centrado, *grosso modo*, na realização de julgamentos sobre o certo e o errado. Para o autor, a função da mediação está em auxiliar na construção de uma resolução que satisfaça ambas as partes, mas que seja uma decisão construída pelas próprias partes. O mediador tem o papel de colaborar na escuta, na interpretação e na transformação do conflito. Vezzulla (2011) aponta que o mediador tem diversas funções. Ao provocar e questionar os participantes de uma mediação sobre o que eles trazem como problema, o mediador tem por objetivo que os envolvidos aprofundem e reconheçam suas motivações em relação à resolução do conflito. Lançando mão de uma

escuta atenta, o profissional almeja sensibilizar as partes ao que o outro está falando, reconhecendo os reais interesses e necessidades a serem atendidos.

Com a proposta de ser um método aplicável especialmente em conflitos em que há relações continuadas entre as pessoas, Warat (2004) chama atenção para o lugar da mediação como uma prática que trabalha os sentimentos, as emoções e a sensibilidade. Nesse sentido, a mediação se diferencia de outras práticas como a conciliação, a arbitragem e o procedimento judicial, pois pretende transformar o conflito e não apenas concluir uma sentença. Desse modo, a mediação não se preocupa com o litígio, nem com a verdade formal, tampouco com a obtenção de um acordo. Visa, porém, ajudar as partes a dar novas dimensões para o problema, a fim de reconstruírem a relação conflituosa. Por essa perspectiva, o mediador olha para o conflito não como algo ruim ou que precisa ser rapidamente dissolvido, mas como uma oportunidade.

Como algo inerente às relações, lidar com os conflitos faz parte do cotidiano, tendo em vista que há sempre contradições e divergências entre as pessoas. Para Bacellar (2012), ao buscarmos atender nossas necessidades e interesses, nós acabamos por encontrar obstáculos nos interesses e necessidades de outras pessoas. Também divergimos com os outros quanto às crenças, sentimentos, visão de mundo, posicionamento político, espiritualidade e todas as questões que rodeiam o homem social.

Egger (2008) e Filho (2012, 2015) consideram ser fundamental para o exercício da mediação que o profissional se atente aos diversos fatores que resultam na situação de conflito chamando a atenção para a importância de estar ciente do que origina um conflito, dos fatores que colaboram para que este se acirre e o entendimento das dinâmicas envolvidas no processo de disputa entre as partes conflitantes. Num âmbito interpessoal, estes fatores podem estar associados a questões psicológicas, físicas, e em dificuldades no diálogo. Mas num aspecto macrossocial é importante valorizar a concepção de conflito como algo necessário aos grupos

sociais e que representa meios para transformação de desigualdades e injustiças. Assim, as diversas formas de se entender os conflitos sociais ou interpessoais buscam desconstruir a visão maniqueísta do conflito como algo simplesmente bom ou ruim. Se, por um lado, uma expressão dos conflitos pode ocorrer por meio do emprego de violência; por outro, o conflito é necessário para que haja mudanças sociais (macro relações) e no âmbito interpessoal (micro relações), melhorando a convivência a depender de como será tratado. Nesse sentido, os autores apontam a responsabilidade dos gestores de conflitos em buscar maneiras de lidar com as controvérsias visando uma cultura de diálogo e de resoluções não violentas, assim como a satisfação dos envolvidos.

Moore (1998) explicita que os conflitos se manifestam em níveis podendo apresentar-se de maneira latente, emergente ou manifesta. Os conflitos *latentes* são caracterizados pela baixa consciência de alguma ou de ambas as partes de algo que está controverso ou gerando insatisfação. Exemplos de conflitos latentes são mudanças não anunciadas ou alterações que não geram consensos e provocam polarizações, como acontece constantemente na política, por exemplo. Conflitos *emergentes* são disputas em que está claro quem são os envolvidos, assume-se que algo está em disputa e algumas questões estão claras, no entanto, não ocorreu ainda alguma cooperação para que houvesse tentativas de resolução dos problemas. É comum que as partes reconheçam que há uma disputa, pode haver discussões, mas normalmente não se sabe a maneira de resolver o problema. Conflitos emergentes crescem na medida em que não há o tratamento adequado dos reais interesses e necessidades envolvidos no dilema. Exemplos de conflitos emergentes são disputas entre colegas de trabalho. Por sua vez, conflitos *manifestos* são aqueles em que já está havendo alguma ação contínua, houve tentativas de negociação e os envolvidos seguem disputando, mas continuam com impasses. Como exemplo pode ser citada a tentativa de negociação entre um casal que precisa conversar sobre diversas demandas.

Independente de como se dão os conflitos, a proposta da mediação para lidar com eles é sempre por meio do diálogo. Tendo isso em vista, é razoável compreender que a mediação não é a única, nem a forma mais adequada para lidar com todos os tipos de conflito. Antes disso, ela é uma proposta conversacional que aposta nesta ferramenta como uma forma de tratar as controvérsias.

### **1.1 – Mediando conflitos: o diálogo como ferramenta**

Sobre a relevância dos diálogos para lidar com os conflitos, Gergen (1999) afirma que numa perspectiva Construcionista Social, a realidade é entendida como uma negociação de sentidos mediados pela linguagem entendendo-a como um meio essencialmente diferenciador. Nessa perspectiva, tem-se que os significados das palavras são construídos a partir do que elas não são, ou seja, do que está ausente ou contrário. Por meio da linguagem, são criados comunidades e grupos que se alinham a partir de consensos do que é bom e harmônico. Ao fazer isso, por consequência, fica em evidência, pelo contraste, o que seria indesejável ou ruim. Tendo isso em vista, o uso das palavras exerce uma função importante nas relações podendo gerar tanto entendimentos quanto desentendimentos. Nesse sentido, sugere-se que se é pela linguagem e pela produção de sentido construída pelas trocas conversacionais que surgem as bases dos conflitos, também são por esses meios que se devem tratar as realidades conflitantes. Concordando com essa perspectiva, Borges (2017) salienta a dificuldade que as pessoas possuem de se expressarem sem causar equívocos de interpretação. Tal problema se dá, especialmente, porque os envolvidos num diálogo partem de referenciais diferentes que embasam sua forma de expressão.

McNamee (2013) propõe uma mudança do enfoque sobre a leitura que se faz do conflito como certo ou errado, apostando em sua transformação ou superação, a partir de diálogos mais responsáveis. A autora ressalta, porém, que estabelecer diálogos não é algo

simples e que acontece de maneira natural, mas exige uma postura e disposição curiosa e respeitosa por parte dos envolvidos. É a partir daí que novas formas de se falar sobre os impasses surgem, pois quando se passa a oferecer mais interesse pela visão do outro e pela observação do que se está fazendo junto na conversa, abre-se espaço para a criação de novos significados produzidos de forma colaborativa. Para além de criar consensos, essa perspectiva almeja construir a possibilidade de que a conversa se mantenha, apesar das diferenças.

É consenso nas perspectivas em mediação ter como centralidade o diálogo, no entanto, há uma diversidade de formatos para se estabelecê-lo. Considerando que as posturas do mediador são diferentes conforme as definições de conflitos, objetivos e papéis do mediador nos processos dialógicos, a seguir, serão abordadas algumas dessas possibilidades.

Vasconcelos (2008) separa as abordagens em mediação em dois tipos de modelos: 1) Modelos focados no acordo e 2) Modelos focados na relação. No primeiro quadro, podem ser citados como principais exemplos de modelos teóricos os “Modelos de Negociação da Escola de Harvard” (Fisher, Ury & Patton, 2005), e no segundo, inspirados pelas proposições construcionistas, tem-se os “Modelos Narrativos” (Cobb, 1993; Winslade & Monk, 2016) e os “Modelos Transformativos” (Folger & Bush, 1996).

A perspectiva harvardiana (Fisher, Ury & Patton, 2005) sugere a construção de um diálogo que: a) auxilie os mediados a separarem as questões objetivas e as subjetivas a fim de que essas duas dimensões não se misturem no momento de buscar um acordo que deve ser baseado em méritos e critérios objetivos; b) se concentre nos interesses, busque clarificar as questões em jogo, os objetivos que são comuns apesar das diferenças na maneira de se posicionarem diante da controvérsia; c) ajude os interessados a identificarem opções de ganhos mútuos por meio do levantamento de alternativas. Essa técnica é conhecida como “chuva de ideias” e objetiva a criação de opções sem julgamentos prematuros, busca por respostas únicas e pressuposições sobre o que é melhor sem antes permitir-se olhar as



questões do outro de forma empática; d) auxilie na criação de critérios que sejam baseados em princípios concretos e não nas vontades subjetivas; e) busque conversar dentro dos limites que as partes suportam, reconhecendo a possibilidade de não negociar sobre alguns temas ou deixá-los para um momento mais apropriado.

Gergen (1999) considera que nem todos os processos dialógicos são úteis para reduzir a hostilidade, o conflito e agressões. Sendo assim, interessa aqui o conceito de diálogo como transformador. Para o autor,

o diálogo transformador pode ser visto como qualquer forma de intercâmbio que consiga transformar uma relação entre indivíduos que, do contrário, estão comprometidos com realidades separadas e antagônicas (e suas práticas relacionadas) em uma relação na qual realidades comuns e solidificadoras estejam sendo construídas (Gergen, 1999, p.30).

Gergen (1999), em contraposição à lógica da culpabilização do outro, aponta para a construção de uma responsabilidade relacional. O autor chama atenção para as possibilidades de co-criação de novos mundos a partir de um esforço colaborativo desempenhado por ambas as partes que visa, não somente diminuir os antagonismos, mas construir alternativas de benefício mútuo.

Conforme Folger e Bush (1999), na perspectiva da Mediação Transformativa, o conflito é sempre potencialmente transformador, ao passo que as controvérsias oferecem aos indivíduos a oportunidade de “desenvolver e integrar suas capacidades de força individual e empatia pelo outro” (p. 85). Partindo de uma visão relacional, apostam que o principal foco da mediação é possibilitar que as relações possam produzir mudanças na forma como as partes se relacionam com as próprias situações e com o outro envolvido, a partir da capacitação e reconhecimento. Por capacitação, ressalta-se o caráter pedagógico da mediação que tem por finalidade auxiliar os mediados a entenderem seus próprios objetivos, assim como recursos

que possuem para gerar opções e tomarem decisões sobre seus problemas. Por reconhecimento, ressalta-se a finalidade do processo como uma oportunidade de criação de novos entendimentos a partir do interesse pela perspectiva do outro.

Os modelos narrativos têm como bases as terapias no contexto familiar, especialmente, as práticas narrativas de Michael White, assim como teorias pós-estruturalistas, psicologia construcionista social e políticas feministas, usando essas com o propósito de mediar conflitos. A mediação narrativa tem por pressuposto que as pessoas vivem suas vidas a partir da forma como contam as histórias sobre si e sobre o mundo, baseando, assim, suas decisões, ações, construção de discursos e relacionamentos em comunidade. Nesse sentido, a proposta da mediação narrativa é buscar evocar nas histórias contadas sobre os conflitos, as situações que representam possibilidades de sua superação, por meio de narrativas alternativas ou extraordinárias (Winslade & Monk, 2016).

Neste modelo de mediação, utilizam-se recursos para a transformação e para a construção de possibilidades, visando ao desenvolvimento de uma contra história, buscando reconhecer os elementos subjacentes às narrativas dominantes, que devem ser reconhecidos. Para tanto, utiliza-se de alguns recursos como: a) uma escuta dupla, em que o mediador busca ouvir além das explicações sobre o conflito, as expressões do desejo de que a relação melhore; b) conversas de externalização que perpassam a identificação do que é central na controvérsia e seu tratamento como uma terceira parte - por meio da identificação dos efeitos que o conflito causa aos envolvidos, tem por objetivo criar um distanciamento entre as pessoas e os problemas, e assim, auxiliando-as a ter clareza da dinâmica da controvérsia; c) mapeamento dos efeitos do conflito, convidando as partes a prestarem atenção no que a situação tem tirado delas e, a partir daí, buscar uma responsabilização mútua sobre as contribuições que cada um tem dado para o acirramento do conflito; e d) focar as contra histórias que demonstrem exemplos de cooperação, a fim de facilitar o reconhecimento de sua

capacidade de colaborar para construir possibilidades de futuro alternativas ao litígio (Winslade & Monk, 2016).

No contexto judicial, essas diferentes abordagens não parecem ser uma discussão central. Conforme descrito no Manual de Mediadores Judiciais, considera-se que é função do mediador judicial oferecer um espaço para que os mediados se comuniquem de uma maneira mais aberta e clara sobre seus interesses e necessidades. Espera-se do mediador, independentemente da abordagem de sua preferência, que consiga facilitar uma comunicação entre os interessados de modo que estes possam se entender melhor em decorrência da interação ou da atuação do próprio mediador. Nesse ambiente, o profissional deve estar treinado a: utilizar uma escuta ativa e qualificada para os reais interesses das partes; buscar, por meio de uma comunicação conciliatória e focada nas potencialidades, mover os participantes para uma negociação que favoreça o ganho mútuo; e auxiliar as partes a superarem as barreiras subjetivas, facilitando a criação de propostas focadas na resolução e na relação futura (Brasil & Azevedo, 2016).

Nesse contexto, a mediação é dividida em momentos e em cada um destes é observada a aplicação de técnicas e ferramentas desenvolvidas para facilitar o diálogo. Tanto as ferramentas quanto as etapas podem ser variáveis de acordo com a preferência de cada mediador ou demanda. De modo geral, o procedimento pode ser esquematizado em nove etapas: 1) Pré-mediação, uma etapa apenas informativa para identificar a viabilidade e a necessidade da mediação, cujo objetivo é informar sobre o formato da conversa a fim de favorecer uma escolha consciente, voluntária e autônoma; 2) Declaração ou discurso de abertura, que demarca o início do processo de diálogo com o passo a passo do processo de mediação, quando são realizados os combinados e compromissos de colaboração com o processo, número de reuniões, valores e tempo; 3) Relato das histórias, em que o mediador escuta ambas as partes a fim de discriminar as pautas objetivas e subjetivas existentes,

diferenciando os interesses e acolhendo os envolvidos a partir do reconhecimento das emoções e necessidades; 4) Definição da pauta de trabalho, na qual são esquematizados os temas a serem trabalhados a fim de diferenciar os diversos assuntos a serem tratados e ordem de prioridades estabelecida consensualmente pelos envolvidos; 5) Ampliação de alternativas e negociação da pauta, que busca a criação de novas possibilidades para a resolução do conflito que visem à satisfação aos benefícios mútuos; 6) Elaboração do termo de acordo e assunção de compromisso é uma das etapas finais, na qual os combinados gerados na fase anterior são transcritos em linguagem coloquial e detalhada balanceando as ações e atitudes que caibam a todos e a cada um, sendo que o termo pode ou não ser homologado judicialmente a depender da necessidade e da vontade das partes; 7) Derivação é um procedimento que pode ser utilizado em qualquer momento da mediação e significa o encaminhamento dos mediados para outros serviços que possam auxiliá-los na resolução da controvérsia, que podem ser complementares ou substitutos à mediação; 8) Monitoramento, quando pertinente, refere-se a um acompanhamento do cumprimento dos acordos e, normalmente, é um procedimento adotado quando há ocorrência de violência ou envolvimento de várias políticas públicas; 9) Avaliação dos resultados, procedimento adotado com fim de acessar a percepção dos envolvidos (mediados, advogados, mediadores e redes que porventura fizeram parte do processo) sobre o manejo e resultados da mediação (Almeida, 2017).

Os nomes dados a essas etapas ou a forma como são realizadas variam de profissional para profissional e dependem de regras internas e das diversas formas possíveis de se fazer a mediação de acordo com a natureza da demanda. Essencial é que o profissional esteja atento ao que está acontecendo, e, à medida que a conversa caminha, deixe claro o objetivo do procedimento, assim como suas possibilidades e seus limites, agindo em conformidade com os princípios da mediação.

De modo geral, para ajudar os envolvidos a solucionarem a disputa, os mediadores judiciais buscam auxiliar os participantes a identificarem quais questões estão em jogo, assim como cada uma delas pode afetar aos outros, de modo a perceberem os problemas que podem surgir no futuro. Eles ajudam no desenvolvimento de um processo de educação mútua em torno das questões e dos interesses em jogo e trabalham com os participantes no projeto - e, às vezes, na implementação - de um processo de resolução de problemas quando o conflito ainda é latente ou não está explícito. Os mediadores buscam intervir de maneira a munir os envolvidos de recursos criativos que auxiliem nas negociações, comunicação e barganhas, quando as partes já estão em disputa, ou ajudam na mudança do processo, buscando manejar os prazos para refletir sobre cada tema, e auxiliando na criação de alternativas satisfatórias quando os conflitos já estão manifestos (Moore, 1998).

## **1.2 A mediação como procedimento no judiciário no Brasil**

A mediação, porém, nem sempre esteve presente no judiciário que, predominantemente, utiliza de meios adversariais para a resolução das disputas. Pode-se entender que o Estado, por meio dos equipamentos de justiça, aparece como uma instituição que se apresenta como centralizadora do tratamento dos conflitos, regulando o uso do poder e da violência. Apesar disso, essa forma de justiça tem favorecido uma lógica litigante marcada por uma cultura de processualização das relações sociais. Ou seja, as relações conflituosas passam a ter um teor burocrático, sistematizado, demorado e focado na sentença e não no cuidado com as relações, além do judiciário não ser acessado por parte da população, especialmente os que estão em vulnerabilidade social (Filho 2012).

Para Calmon (2015),

Em nossa cultura, considera-se que o meio ordinário de pacificação social é a jurisdição estatal. A sociedade moderna tem como um de seus fundamentos a intervenção do Estado no conflito, que se substitui aos litigantes, monopolizando a

administração de sua solução. Tudo é construído para que pareça natural a solução do conflito pela via judicial (Calmon, 2015, p. 33).

Neste modelo, o juiz que integra o poder judiciário deve decidir qual será o resultado do litígio para as partes. Tal meio é conhecido como método heterocompositivo de resolução de conflitos. Sabe-se, porém, que dificilmente um dissenso pode ser erradicado porque em grande parte das causas o motivo que fundamenta a controvérsia não é objeto de instrução processual. Para Santos (2015) “o processo instaurado no Judiciário preocupa-se com a consequência, ou seja, o dano causado, a ofensa ao direito subjetivo, e o enquadramento deste ao direito objetivo posto por outro poder do Estado, sem investigar a sua causa” (Santos, 2015, p. 91). Porém, a ideia de que resolver as desavenças cabe ao judiciário é simplista, pois o conflito é resultante de uma cadeia de fatores que ultrapassam as possibilidades contidas na jurisdição.

O acúmulo de demandas pelo judiciário tal como sua ineficiência em tratar os conflitos gera nesse sistema diversas crises. Haja vista esse cenário, Pantoja e Almeida (2016) destacam a importância dos estudos de Mauro Cappelletti, da Universidade de Florença, e Bryant Garth, da Universidade de Stanford, na década de 1970, para diagnosticar os fatores do que foi denominado como “crise do judiciário” e colaboraram para explicitar sobre as três ondas renovatórias idealizadas que tinham como finalidade garantir: 1) a assistência judiciária integral e gratuita aos necessitados; 2) a tutela dos interesses meta individuais; e 3) o aperfeiçoamento dos instrumentos processuais e a utilização de novos mecanismos, dentro e fora da jurisdição. Em especial, a terceira onda foi de suma importância para a retomada dos métodos de solução de conflitos não judiciais como a arbitragem, conciliação e especialmente a mediação.

Sobre isso, Almeida (2010) aponta que

é porque as leis não dão conta de resolver as controvérsias, tanto em relação à sua complexidade de composição quanto ao tempo desejado para sua resolução, que o homem retoma a negociação direta, assistida por terceiros, característica dos meios chamados alternativos (Almeida, 2010, p.3).

Diante dessa crise vivenciada nas últimas décadas, começam a ocorrer mudanças no modo de tratar os conflitos na sociedade como um todo. Assim, tanto no âmbito judicial quanto extrajudicial (fora do judiciário), começam crescer em diversas partes do mundo o investimento em estratégias mais céleres e satisfatórias para lidar com os conflitos.

A partir do incentivo às práticas de mediação nos outros países e também impulsionada pela necessidade de reforma do judiciário Brasileiro, a mediação passa a ser estimulado a partir da concepção desta como um modelo adequado, célere e satisfatório de tratamento de conflitos. Segundo Farias (2016), essas práticas começaram a se disseminar no âmbito privado e, a partir dos resultados e benefícios reconhecidos deste modelo, passaram a ser incorporadas pelo poder público. Temendo a descentralização do poder, o Judiciário se vê diante da necessidade de reformar suas práticas recorrendo a outros métodos de resolução das disputas.

Os principais avanços para a incorporação da mediação ao judiciário foram: a Resolução nº125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, o Novo Código de Processo Civil e a Lei nº 13.140/2015, que ficou conhecida como Lei da Mediação. Pode-se dizer que para que a mediação seja considerada uma política pública eficiente ainda há um largo caminho apesar dos significativos avanços.

Inicialmente, por ser um método muito parecido com a conciliação - que é uma prática anterior à mediação, sendo impulsionada no Brasil especialmente a partir de 1988, mas com raízes na era colonial (Campos & Sales, 2017) - foi necessário discutir sobre as diferenças e semelhanças entre essas duas práticas. Conforme exemplifica o Manual de Mediadores (Brasil

& Azevedo, 2016), as diferenças mais relevantes de serem apontadas referem-se à demanda e não à postura, técnicas ou tempo do processo. Sugere-se, portanto, que a mediação será mais aplicável a situações em que as partes possuem vínculos ou relações continuadas no tempo. A conciliação é mais aplicável a relações menos vinculantes, se dirigindo, preponderantemente, ao acordo, o que traz celeridade e colabora para tornar o procedimento mais breve. Da mesma forma, porém, nada impede que a conciliação se demore a fim de deixar claro aos interessados que o conciliador se importa com o caso e a solução encontrada. O não enrijecimento dessas definições é proposital para que não se defina antes da demanda, qual será o melhor procedimento a se adotar, mas sim, que possam as próprias partes protagonizarem a forma de solucionar a desavença assim como as questões que serão discutidas e tratadas.

Sobre a institucionalização da mediação, Alberton (2016) comenta que as novas normativas trazem sentimentos antagônicos. Se, por um lado, há alegria e boas expectativas em ver implementado o sistema autocompositivo como prevalente no Poder Judiciário; por outro, há preocupação em como ocorrerá essa implantação em grande escala para que a mediação não se torne uma prática acordista. Tal responsabilidade ficou a cargo dos NUPEMECs (Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos) que tem, entre outras funções, a de implementar, manter e aperfeiçoar as ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas, assim como, propor a criação e a instalação dos CEJUSCs (Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania). A este, por sua vez, é atribuída a função de atender as demandas para conciliação e mediação processual ou pré-processual, bem como identificar a metodologia mais adequada a cada caso: conciliação, mediação ou justiça restaurativa. Estas são estruturas criadas pelo Conselho Nacional de Justiça pela Resolução 125/2010 que em seu art. 1º, institui a Política Judiciária Nacional para o atendimento dos conflitos de interesses visando assegurar a todos o direito à solução de conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.



Vestena e Borges (2009) afirmam que a mediação e os demais meios alternativos de resolução de conflitos são vistos como rápidos e de baixo custo, casando com as necessidades do judiciário de desafogar as demandas gastando pouco. No entanto, alertam que as práticas mediacionais, muitas vezes, são incentivadas como práticas acordistas, prescindindo de uma efetiva e adequada composição dos conflitos e privilegiando resoluções forçadas. As autoras afirmam ainda que ao lançar mão dessas práticas, o judiciário visa competir para a manutenção de suas prerrogativas e competências a fim de reafirmar sua eficiência na resolução dos casos, temendo que uma grande quantidade de demandas seja resolvida fora de suas instâncias.

Viana (2017) também demonstra preocupação quanto às condições que a mediação tem se estabelecido na prática. Para a autora, desde a formação dos mediadores até os atendimentos dos casos destinados à mediação, cada vez mais este instituto perde suas características fundamentais para se enquadrar nos procedimentos e objetivos do judiciário. Para a autora, isso acontece porque, em essência, a técnica da mediação destoa das formalidades impostas pelo contexto jurídico.

Na avaliação de Alberton (2016), os espaços autocompositivos criados por essa Política devem ser desenvolvidos como uma realidade cultural. Isso significa desenvolver uma consciência de que esses métodos não se limitam ao propósito de reduzir o número de processos, mas visa fomentar culturalmente a prevalência de atitudes de diálogo, minimizando a força coercitiva do Estado. O autor admite os riscos de que esse novo elemento seja introduzido na lógica processual, sendo meramente absorvido pelo sistema. Para ele, é necessário cuidar para que os métodos autocompositivos não sejam disseminados com um olhar adversarial, focado na resolução da demanda prevalecendo, assim, a vontade do Estado de trazer soluções rápidas e práticas. De outra forma, aposta que esses meios precisam ser integrados a partir de uma leitura sistêmica, respeitando-se a autonomia da vontade das

partes, da razoabilidade, e compatibilizando o incentivo ao uso da mediação e conciliação com a preservação da qualidade e da proposta de composições pacíficas.

Assim, é importante que seja respeitado o que é prescrito na lei nº 13.140/2015 e no Novo Código de Processo Civil que salientam como necessário que o mediador: 1) preze pela imparcialidade, se posicionando de forma a esclarecer sua posição de não julgamento ou defesa de alguma causa; 2) tenha independência, ou seja, não sofra pressões externas, sejam das partes, do juiz, do advogado ou de qualquer outro sujeito ou interessado do processo; 3) cuide para que haja igualdade ou isonomia entre as partes, buscando equilibrar as oportunidades de fala; 4) cuide da comunicação, atribuindo valor aos combinados feitos pela via da oralidade; 5) preze pela informalidade, valorizando uma linguagem mais simples e clara, abdicando de analisar documentos ou provas e atribuindo às partes a decisão de qual caminho percorrer; 6) respeite a autonomia da vontade das partes cabendo ao mediador acatar as decisões e soluções alcançadas pelos envolvidos (desde que esta não contrarie a legislação); 7) busque garantir a decisão informada produzindo uma decisão final (acordo) com as informações pelas partes apresentadas e acordadas; 8) priorize a busca do consenso, facilitando a conversa de maneira a trabalhar na via da cooperação e colaboração entre as partes em torno da resolução ou superação do problema e restauração da comunicação; 9) garanta a confidencialidade das informações, não sendo permitida quebra de sigilo sem autorização e garantindo o resguardo das conversas e proteção contra sua revelação; e 10) busque garantir a boa-fé dos participantes promovendo um ambiente que colabore para a responsabilidade ética de todos os envolvidos.

A Lei nº 13.140/2015 estabelece também que ninguém (incluindo o mediador) é obrigado a continuar no processo da mediação, podendo desistir a qualquer momento, respeitando o princípio da voluntariedade. A função do mediador é de ser um facilitador de

diálogos, promovendo um espaço de escuta que favoreça que as próprias partes cheguem a entendimentos e decisões para seus dilemas.

No Brasil, a atividade do mediador judicial ainda é praticamente voluntária, sem remuneração, com exceção de poucos Estados. Contudo, tinha-se a expectativa de que a partir da regulamentação da profissão, que ocorreu em 2015, com a Lei 13.140/2015, a mediação deixasse de ser apenas uma boa conversa destinada aos conflitos mais simples. Tal lei prevê que a remuneração dos mediadores será fixada pelos tribunais e custeada pelas partes, com ressalva aos que possuem o benefício da gratuidade judicial. Apesar de a lei prever a remuneração, essa é uma questão controversa que ainda não se vê na prática no Brasil, fator considerado extremamente importante para o avanço da mediação no país. Gabbay (2013) assinala que a mediação desempenhada de forma voluntária e não remunerada não colabora para que a profissionalização e a formação continuada dos operadores se estabeleça, o que gera rotatividade do quadro de mediadores e conciliadores assim como descrédito para o serviço.

## **2 – A formação de mediadores judiciais: reflexões, potências e desafios da capacitação no Brasil**

A fim de construir um trabalho em mediação consolidado, outro fator importante para o instituto da mediação judicial no Brasil se refere à formação destes profissionais. Sobre isso, Barbosa (2016) ressalta que

O primeiro passo para a eficácia da positivação da mediação é o investimento responsável na formação de mediadores, que se tornarão multiplicadores desta cultura regida pela lógica da comunicação. Enfim, serão mediadores capazes de distinguir a diferença entre mediação e conciliação, zelando para não apequenar a mediação em instrumento de acordos. Os mediados bem cuidados, pela cultura regida pela lógica da comunicação, que terão a experiência da inclusão, por meio de escuta qualificada, serão multiplicadores da experiência, seja para fazer uso desta lógica em conflitos futuros, seja para imprimir a busca da mediação em lugar do Judiciário, seja para recomendar este precioso instrumento de acesso à justiça para aqueles com quem convivem (Barbosa, 2016, p.41).

Pensando sobre essa questão, autores discutem sobre alguns dos conteúdos e temáticas necessários à formação deste profissional. Sobre isso, Almeida (2010) explicita uma diversidade de fatores aos quais os mediadores em formação devem se atentar enfatizando a dificuldade que o aprimoramento de tal metodologia de resolução de conflitos representa. Para a autora, em um só instrumento, podem ser trabalhados conflitos de maneira a identificar os seus múltiplos fatores: sociais, legais, emocionais, relacionais, financeiros. Além da compreensão desses fatores, o processo de mediação convida ainda a pensar na forma de negociar os pedidos e necessidades apresentados, além de cuidar das relações entre os envolvidos.

Há diversos caminhos adotados para a formação de mediadores, sendo um aspecto determinante para o processo a diversidade de influências teóricas que orientam o projeto pedagógico do curso. Japur e Ruffino (2014) comentam sobre as semelhanças e diferenças existentes entre os modos de fazer e de ensinar sobre mediação. Comum a todos é a compreensão da mediação como um método consensual, voluntário e especialmente indicado para pessoas que querem ou precisam manter uma relação continuada e que, para tanto, devem se engajar em encontrar soluções que sejam mutuamente satisfatórias. No entanto, há diferenças no que diz respeito ao entendimento do que é linguagem e seus pressupostos, à compreensão da relação entre os mediados e, conseqüentemente, a concepção do que representa um conflito, os diferentes papéis do mediador, os critérios para avaliar uma mediação como bem sucedida e o foco no qual o mediador está centrado.

De modo geral, os conteúdos trabalhados nos cursos de mediação no Brasil se resumem em: entendimento dos processos autocompositivos e como eles se dão no contexto judiciário; teoria do conflito; princípios de negociação e teoria dos jogos; etapas, técnicas e ferramentas da mediação. Predominantemente, a forma de abordar esses conteúdos é por treinamentos baseados em competências, que sugere a capacitação de mediadores com ênfase nos aspectos práticos, pensando em um formato linear e padronizado de aplicação das técnicas. Nessa metodologia, os conhecimentos teóricos são apresentados de maneira breve para que se tenha tempo para os exercícios que auxiliem os mediadores a desenvolverem o conhecimento técnico, a habilidade para aplicá-lo e a disposição para tal (Brasil & Azevedo, 2016).

Stulberg e Montgomery (2003), alinhados a esta perspectiva, apontam algumas das habilidades e competências desejáveis a este profissional. Para os autores, os cursos de mediação deverão ser eficazes no seu papel de formar mediadores capazes de conduzir a conversa esclarecendo os pontos controversos, expandindo os recursos disponíveis a fim de

construir alternativas viáveis, estarem atento às emoções e sentimentos que atravessam os mediados e validarem os esforços desempenhados pelos envolvidos. Devem também ser capazes de assegurar a integridade do processo desenvolvendo a partir de uma postura ética, flexível, inteligente, paciente, criativa e confiável, um ambiente colaborativo para a construção de diálogos que produzam entendimentos.

Warat (2004) pontua que a maioria das escolas de mediação não obtém sucesso na formação de mediadores porque acreditam que esse processo envolve ensinar técnicas estereotipadas de comunicação, formalidades, guias e recomendações. Nesse sentido, a formação não é de mediadores, mas de conciliadores ou negociadores. Em contraponto a essa perspectiva, o autor afirma que a formação de mediadores tem a ver com entender de gente e suas relações o que implica em desenvolver sensibilidade para compreender as pessoas, o que vai além da aprendizagem das técnicas de auto composição e auxílio aos terceiros.

Sobre o que é tradicionalmente proposto nas formações, Power (1999) responde que vê algumas vantagens da mediação baseada em técnica para os mediadores iniciantes, mas propõe outros formatos. Para ela, é importante que cada mediador desenvolva um processo de aprendizagem metacognitivo o que envolve pensar, planejar, agir e avaliar suas próprias experiências. Assim, antes de aprender a aplicação das técnicas, o aluno deve desenvolver uma análise crítica deste processo para saber o que fazer quando os métodos estabelecidos não estejam atingindo os objetivos esperados. Nesse sentido, propõe uma formação centrada no aluno descrevendo a função do professor como um suporte que estimula que os próprios alunos se desenvolvam. Para a autora,

Nas abordagens metacognitivas, os alunos são encorajados a tornarem-se mais conscientes de sua abordagem à aprendizagem fazendo-se perguntas como: o que já sei sobre esse assunto? De quanto tempo eu preciso para aprender isto? Qual seria um bom plano de ataque para resolver este problema? De que forma eu posso

predizer ou estimar o resultado desta tarefa? Como eu revisarei meus procedimentos se, a princípio, não tiver êxito? De que forma eu me inspecionarei para encontrar qualquer erro eventual? (Power, 1999, p. 370).

As questões ressaltadas por Power (1999) e Warat (2004) resgatam a necessidade dos mediadores se atentarem aos princípios que antecedem à técnica. Para Neto (2010), a formação em mediação de conflitos trabalha também com uma mudança de paradigma cultural. Isso quer dizer que a formação deste profissional tem foco também nas mudanças de olhar para os conflitos e as formas tradicionalmente utilizadas para lidar com eles desconstruindo a ideia de competição e construindo o conceito de colaboração. Essa mudança de perspectiva do próprio mediador influi na forma como enxerga os envolvidos no conflito. Para o autor, essa transformação é processual, ou seja, gradualmente as técnicas, posturas e ferramentas são incorporadas ao profissional. Isso torna o processo de formação em mediação de conflitos algo complexo e difícil, mas também potente e transformador.

Apesar dessa diversidade de formas de ver e atuar diante dos conflitos, o judiciário tem buscado produzir direcionamentos unificados sobre a formação a fim de facilitar uma implementação célere na maior parte do país. Nesse sentido, as formações devem seguir o que está regulamentado no Anexo I da Resolução nº125/2010. Nesta, são pautadas orientações sobre os módulos da formação indicando os conteúdos, tempo e até recursos didáticos recomendados. Conforme descrito no referido Anexo,

o curso de capacitação básica dos terceiros facilitadores (conciliadores e mediadores) tem por objetivo transmitir informações teóricas gerais sobre a conciliação e a mediação, bem como vivência prática para aquisição do mínimo de conhecimento que torne o corpo discente apto ao exercício da conciliação e da mediação judicial. (Anexo I – Resolução nº 125/2010)

A resolução dá orientações específicas em relação ao desenvolvimento do curso prático e teórico tal como carga horária e temas a serem abordados. A conclusão da parte teórica é um pré-requisito para o início da prática.

Conforme Art. 11 da Lei nº 13.140/2015, poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça. Esses critérios não se aplicam para os conciliadores, que podem ser estudantes de graduação sendo habilitados a atuarem a partir da realização de capacitação oferecida pelos tribunais. Apesar disso, todo curso de mediação também habilita para conciliações desde que observados os critérios do curso teórico e prático que serão abordados a seguir.

O curso teórico, de carga horária mínima de 40 horas, deve ensinar sobre: a) Panorama histórico dos métodos consensuais de solução de conflitos e a legislação brasileira – orientar sobre os projetos de lei que versam sobre a mediação, as leis que a disciplinam e a Resolução 125/2010 do CNJ; b) a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos – com objetivo de tratar sobre o acesso à justiça, a proposta de mudança de mentalidade em relação ao tratamento dos conflitos e a função dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECS) e o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC); c) Cultura da Paz e Métodos de Solução de Conflitos – abordando a diferença entre métodos autocompositivos e heterocompositivos; d) Teoria da Comunicação/Teoria dos Jogos – abordando temáticas relacionadas à comunicação como as teorias sobre escuta, acolhimento, interação e relacionamento humano; e) Moderna Teoria do Conflito – conceituando a forma de pensar das teorias sobre o conflito tais como os seus



aspectos objetivos e subjetivos; f) Negociação – trabalhar o conceito da negociação e as técnicas que facilitam uma negociação visando facilitar a criação de alternativas para acordos; g) Conciliação – definição do conceito, contextos, etapas da aplicação da conciliação e técnicas específicas; h) Mediação – definição do conceito de mediação, aspectos filosóficos, etapas, técnicas, ferramentas e estrutura da conversa; i) Áreas de utilização da conciliação/mediação – formas de atuação nas diversas áreas (trabalho, família, justiça restaurativa) e envolvimento com outras áreas de conhecimento; j) Interdisciplinaridade da mediação – abordar sobre a multidisciplinaridade e o trabalho multiprofissional; k) O papel do conciliador/mediador e sua relação com os envolvidos (ou agentes) na conciliação e na mediação – orientar sobre a forma de lidar com os diversos participantes a fim de estimular uma participação que favoreça o diálogo; l) Ética de conciliadores e mediadores – orientações referentes às posturas, atribuições e limites da atuação dos profissionais.

Outro importante instrumento que orienta sobre a formação de mediadores é o Manual de Mediação Judicial de 2016 no qual são apontados três recursos pedagógicos fundamentais para a formação teórica: a) observação de vídeos ou atuações ao vivo de processos de gestão de conflitos realizados por profissionais experientes resolvendo uma disputa por meio de mediação, conciliação ou negociação - o objetivo é demonstrar na prática o que os alunos têm aprendido de maneira teórica; b) realização de simulações em que os próprios alunos experimentam estar nesse lugar de facilitar um diálogo e recebem *feedbacks* individuais com comentários críticos sobre o seu desempenho - o autor recomenda que haja, pelo menos, cinco a dez horas de práticas simuladas com o objetivo de preparar os alunos para a etapa seguinte, o estágio; c) utilização pelo alunos das técnicas e habilidades vistas no curso em seus ambientes familiares ou com amigos e demais pessoas com grau de proximidade suficiente a ponto de verbalizarem quando alguma técnica não soar natural ou não produzir os efeitos desejados (Brasil & Azevedo, 2016).

Sobre a quantidade de horas do curso teórico, o Manual argumenta que programas com duração muito maior que quarenta horas não são recomendados. Entende-se que alguns temas que os participantes teriam acesso durante a formação continuada – na qual essas horas adicionais seriam apresentadas – são mais bem aproveitados se eles tiverem alguma experiência prática. Quanto ao número de participantes, defende que a turma seja pequena afim de que haja avaliação individualizada do aproveitamento de cada participante pelo instrutor (Brasil & Azevedo, 2016).

Concluída a parte teórica, o estudante recebe uma declaração, registrando que está apto para iniciar o estágio prático. Exige-se o mínimo de 60 horas de atuação supervisionada na qual o aluno deverá atuar como a) observador; b) co-conciliador ou co-mediador; e c) conciliador ou mediador. Ao final de cada sessão, o aluno deve fazer um relatório apontando observações sobre as técnicas utilizadas, facilidades e dificuldades em lidar com o caso, dúvidas, etc. Essa etapa é imprescindível para a obtenção do certificado de conclusão do curso que habilita o mediador ou conciliador a atuar perante o Poder Judiciário. O estagiário tem o prazo máximo de um ano para concluir a parte prática. Caso esse tempo se esgote, deverá realizar um novo curso teórico e recomeçar a prática até que conclua a carga horária exigida conforme dispõe a Lei 13.140/2015.

Recomenda-se, ainda, que o estagiário comece observando mediadores mais experientes, caso haja. Durante a observação, o estagiário observador deve atentar-se para os recursos, técnicas e todos os detalhes possíveis sobre o procedimento realizado. Os observadores devem anotar as dúvidas e informações que poderão ser tratadas com os mediadores ao final da sessão de mediação. No entanto, a prática do estágio não é impossibilitada caso não haja mediadores experientes o suficiente para acompanhar os recém formados (Brasil & Azevedo, 2016).

Apesar disso, o Manual sugere que não sejam indicados para os mediadores iniciantes casos que sejam muito complicados ou difíceis para evitar que agravem os conflitos/acirrem as tensões, eventualmente prejudicando o procedimento em razão da falta de experiência. Recomenda, ainda, que o mediador construa um passo a passo com as principais ações que deve realizar para que não se perca durante a conversa. Após a sessão de mediação, o estagiário deve conversar com a equipe que o acompanhou (observadores, supervisores, co-mediadores) e confeccionar um relatório trazendo impressões sobre as questões identificadas. Por exemplo, identificando os reais interesses dos envolvidos, as reações que as partes tiveram a partir da fala de abertura, um resumo sobre a sessão refletindo sobre as oportunidades de melhoria identificadas, oportunidades de validação de sentimento que não foram realizadas e como poderiam ser feitas, críticas e comentários. Alguns tribunais estabelecem que, para cômputo de horas para certificação, uma mediação não relatada não conta como mediação e a recusa a elaborar e entregar relatório de casos mediados pode ensejar, inclusive, o desligamento do cursista. Vale ressaltar que o relatório deve ser elaborado independentemente se a atuação foi como mediador ou co-mediador. Essa etapa é recomendada não somente porque serve como registro da atividade, mas também por ser entendida como parte essencial do aprendizado (Brasil & Azevedo, 2016).

Atualmente, qualquer pessoa com graduação, maior de 21 anos e que realizou o curso de formação em mediação pode atuar como tal. Na lei e no manual, não fica claro se, apesar de não poder registrar mediadores no CNJ antes de dois anos de formado, é permitido ou não que estes façam o curso teórico antes desse tempo. Além disso, não são apresentados fundamentos sólidos que justifiquem essa regra tendo em vista a apropriação dos conceitos que a formação dos mediadores é um processo que será diferente para cada um e, portanto, não há como garantir que uma pessoa que já se formou na graduação há mais de dois anos está mais bem preparada para atuar do que alguém que acabou de se formar. Além disso, tal

regra impede que os profissionais recém-formados possam atuar como mediadores. Portanto, aqueles que queiram seguir carreira na área assim que graduados em seu curso não encontram na mediação judicial uma porta aberta para tal prática.

Nessa lógica, o critério de idade mínima de vinte e um anos também deixa de fazer sentido, tendo em vista que, para que o aluno já tenha dois anos de formado para começar a atuar como mediador, ele deverá ter ingressado na faculdade com aproximadamente quatorze ou quinze anos, o que não condiz com a realidade atual do país. É importante pensar nos efeitos dessas regras, tendo em vista que se mostram contraditórias ao estímulo que se emprega na formação de mediadores tendo em vista que desestimula os recém-formados a trabalhar na área desde o início.

Em todo o Brasil, há um grande número de cursos de capacitação em Mediação de Conflitos Judicial tanto no âmbito público quanto privado. Conforme orientação obtida no site do CNJ, indica-se que os interessados na capacitação devem procurar os CEJUSCs ou NUPEMECs para se informar sobre como se tornar mediador ou conciliador. Visando favorecer a qualificação desses profissionais, a Escola Nacional de Mediação e Conciliação – ENAM, criada em 2012 no âmbito do Ministério da Justiça, objetiva contribuir com a formulação e a oferta de capacitações, treinamentos, cursos, materiais pedagógicos e didáticos, além de estimular/fomentar os meios alternativos de solução de conflitos, especialmente os meios autocompositivos, conforme informações obtidas no site do Ministério da Justiça e Segurança Pública<sup>1</sup>. No âmbito privado e ou extrajudicial, as câmaras e cursos de mediação e conciliação cadastradas na ENFAM também estão habilitadas para oferecer a capacitação. Não foi possível encontrar no site<sup>2</sup> da ENFAM uma lista com essas instituições, no entanto, recomenda-se que os interessados busquem averiguar se os institutos

---

<sup>1</sup> <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/politicas-de-justica/enam-2017/a-escola>

<sup>2</sup> <https://www.enfam.jus.br/>

apresentam algum comprovante de registro<sup>3</sup>. Outra importante entidade comprometida com as boas práticas em mediação é o Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem<sup>4</sup> (CONIMA) que tem como objetivo principal congregar e representar as entidades de mediação e arbitragem, visando assegurar o desenvolvimento e a credibilidade dos MESC's (Métodos Extrajudiciais de Solução de Controvérsias), sempre observando as normas técnicas e, sobretudo, a ética.

## **2.1 – A formação para além da capacitação: refletindo sobre os currículos do direito e psicologia**

Ainda que existam diversos cursos do CNJ ou mesmo em instituições privadas, a formação de mediadores é uma questão que deve ser pensada de maneira mais ampla. Barbosa (2016) explicita que não é suficiente formar mediadores se não for estimulado que este profissional seja demandado. Para tanto, a autora considera imperativo a difusão da ideia de educar para mediar começando pela inclusão obrigatória da disciplina Mediação nos cursos de graduação em Direito, para que os novos profissionais já conheçam o instituto. A expectativa é que esses esforços representem uma mudança paradigmática no modo de pensar os conflitos e, com a inclusão dessa matéria nos cursos, os novos profissionais deixem de privilegiar a lógica do litígio para valorizar processos colaborativos. Para além da inclusão dessa disciplina de maneira imperativa em todos os cursos, a autora considera também que essa nova mentalidade atinja o tecido social, a partir de educar para mediar, com práticas de uma cultura de paz entre os cidadãos.

Diversos autores concordam que a mediação representa não somente uma forma de tratar os conflitos, mas também o indicativo de uma mudança cultural no entendimento do que eles são e da função do poder judiciário. Coelho (2015) afirma que para que haja

---

<sup>3</sup> Foi enviado um e-mail para a entidade, a fim de obter essas informações, mas não houve retorno.

<sup>4</sup> <http://www.conima.org.br/>

transformação da “cultura do litígio” o incentivo à utilização dos métodos adequados de solução de conflitos perpassa pela renovação da educação em geral, mas especialmente do ensino jurídico. A modificação das grades curriculares inserindo o ensino desses métodos é uma medida urgente sendo sugerido ainda que tais temas sejam abordados logo no início da graduação.

Zamboni (2016) também concorda com Coelho (2015) considerando a formação dos operadores do direito um fator importante para o avanço da mediação no país. Para o autor, os profissionais dessa área são sujeitos diretamente responsáveis para a expansão dessa cultura por meio da divulgação dos tratamentos adequados dos conflitos, assim como a criação de projetos e leis que promovam essa forma de lidar com as desavenças. Para que isso ocorra, porém, é necessário que haja um investimento na formação de pessoas para esse propósito.

Sales e Chaves (2014) comentam sobre as dificuldades de se formar mediador, em especial, para os profissionais do Direito. Refletindo sobre a cultura da mediação como algo que propõe perspectivas diferentes ao habitual, as autoras enfatizam a importância de uma formação que priorize o aprimoramento do diálogo, bem como o desenvolvimento de uma escuta qualificada e de um posicionamento que aposte na ressignificação e na cooperação, o que representa uma mudança na mentalidade social. Segundo elas,

O perfil do profissional do Direito, que trabalhará com a mediação e a conciliação, requer um profissional receptivo a transformações, à escuta ativa e à valorização do diálogo, perfil este que vai de encontro a uma formação jurídica conservadora ainda viva nas faculdades de Direito do País (Sales & Chaves, 2014, p. 257).

Segundo Coelho (2015), o Brasil pouco se preocupa com os métodos pacíficos de resolução de conflitos durante as graduações de direito e outros cursos, no entanto, algumas universidades já oferecem tais matérias, mesmo que de forma optativa. Tais instituições ainda representam uma parcela ínfima, se considerarmos o número de cursos jurídicos existentes

hoje no país. Como tentativa para suprir um pouco desse déficit algumas universidades participam de práticas como as competições de arbitragem e de mediação. Na competição, os alunos precisam dirimir uma controvérsia simulada assumindo o papel de mediadores ou árbitros, e há uma comissão julgadora que analisa o desempenho. O Brasil tem alcançado boas posições nas competições internacionais e em 2013 foi realizada a I Competição Brasileira de Mediação em Brasília, organizada pelo CNJ, que reuniu 25 faculdades de 14 estados. A procura por tais competições vem crescendo juntamente com o interesse dos alunos pelas RADs. A autora critica que, apesar do interesse dos alunos, as universidades não têm dado tanto apoio e, para que tais práticas cresçam, é necessário um maior empenho coletivo.

Em uma pesquisa realizada por Zamboni (2016), o autor notou que:

Na estrutura curricular disponível nos sítios eletrônicos das 20 melhores Faculdades de Direito do país, percebe-se que a maioria delas (8 – UFMG, PUC-SP, UFRGS, UNB, UNESP, PUC-Campinas, PUC- Minas, Escola Superior Dom Helder Câmara) possuem tópicos de mecanismos alternativos na disciplina Teoria Geral do Processo, mas sem informações sobre disciplinas específicas de mediação/conciliação ou arbitragem, mesmo que optativas; outras 4 possuem disciplinas optativas de mecanismos alternativos em geral, combinadas de mediação, conciliação e arbitragem (UFRJ, UFPR, UFC, PUC- Rio); nas duas Faculdades de Direito da USP, há disciplinas optativas independentes, de mecanismos consensuais, de um lado e de arbitragem de outro; outras 3 possuem disciplinas obrigatórias, combinadas de mediação, conciliação e arbitragem (Mackenzie, UFPE, UERJ); na UFSC, há disciplina obrigatória de mediação e negociação, mas optativa de arbitragem; e, por fim, na UEM e na Direito GV-SP, há disciplinas obrigatórias específicas de negociação e mediação, e de arbitragem, ambas por metodologia didática de técnicas

em oficinas, além de alterações na estruturação do curso de processo civil (organização da justiça e do processo, processo civil I e II, e oficina de prática jurídica – redação e estratégia processual I e II) (Zamboni, 2016, p. 94).

Mais recentemente, com a Resolução nº 5, de 17 de Dezembro de 2018, o Ministério da Educação institui, entre outras providências para o curso de direito, o ensino dos métodos consensuais de resolução de conflitos, termo que nem sequer era citado nos Projetos Pedagógicos Curriculares (PPC)<sup>5</sup> do curso de Direito nos anos anteriores. Conforme Art. 3º dessa resolução, o curso de graduação em direito deverá assegurar ao graduando sólida formação geral, humanística, capacidade de análise, domínio de conceitos e da terminologia jurídica. Também enfatiza o desenvolvimento de uma capacidade de argumentação, interpretação e valorização dos fenômenos jurídicos e sociais, além do domínio das formas consensuais de composição de conflitos, aliado a uma postura reflexiva e de visão crítica que fomente a capacidade e a aptidão para a aprendizagem, autônoma e dinâmica, indispensável ao exercício do Direito, à prestação da justiça e ao desenvolvimento da cidadania. O Art.4º enfatiza o desenvolvimento de uma cultura do diálogo e o uso de meios consensuais de solução de conflitos. O Art. 5º inclui os métodos consensuais junto a outros conteúdos essenciais referentes à Teoria do Direito e ressalta a importância do diálogo do Direito com outras ciências humanísticas como: Antropologia, Ciência Política, Economia, Ética, Filosofia, História, Psicologia e Sociologia, priorizando a interdisciplinaridade (fator essencial para o aprendizado da mediação). No Art.6º que se refere à prática jurídica e coloca como indispensável o planejamento de práticas de resolução consensual de conflitos.

Autores ressaltam que o ensino de tais métodos não deve se restringir apenas a informar sobre a sua existência, mas, principalmente, não perder de vista que as peculiaridades e técnicas adequadas para sua utilização podem gerar uma mudança de

---

<sup>5</sup>[http://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/55640393/do1-2018-12-18-resolucao-n-5-de-17-de-dezembro-de-2018-55640113](http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/55640393/do1-2018-12-18-resolucao-n-5-de-17-de-dezembro-de-2018-55640113)



mentalidade. O ensino da mediação e dos métodos pacíficos de tratamento dos conflitos serve não somente para os que vão atuar com tais procedimentos, mas também auxilia na compreensão mais profunda do que gera um litígio, pois tais procedimentos são baseados em diversos conhecimentos das ciências humanas. Essa abordagem também contribui para o desenvolvimento de um pensar colaborativo, equilibrando a mentalidade adversarial tão reforçada nos cursos. Assim, os futuros profissionais estarão melhor preparados, tanto para apresentarem aos seus clientes outras opções além do litígio judicial, como para atuarem dentro do procedimento seja como advogado, mediador ou conciliador. Ter acesso a esses conhecimentos também supre algumas falhas na formação do advogado, contribuindo para construir habilidades essenciais como a entrevista, aconselhamento e negociação, auxiliando na resolução efetiva dos problemas e não apenas advogando por uma causa (Bordoni, 2015; Coelho, 2015; Zamboni, 2016).

Comparativamente a outras áreas, é possível dizer que o curso de direito ao menos está promovendo discussões quanto à formação destinada ao ensino dos meios pacíficos de solução de conflitos. Porém, tendo em vista que a atuação como mediador de conflitos abarca os profissionais de qualquer área, desde que graduados, seria importante questionar sobre como outros cursos (especialmente os das ciências humanas) têm pautado essa temática.

A psicologia, área de formação do autor deste trabalho, é constantemente citada nos textos sobre mediação de conflitos como potente em oferecer recursos para as conversas, especialmente no que tange às questões familiares. Vasconcelos (2008) recomenda que, quando um problema emocional for muito complexo, um mediador psicólogo deve acompanhar o procedimento. Müller, Beiras e Cruz (2007) apontam que os conhecimentos da psicologia clínica ampliam e tornam mais compreensíveis as diversas mensagens que se apresentam por detrás dos discursos. Para os autores, as variáveis psicológicas do conflito

familiar tornam esse tipo de mediação o mais complexo, pois envolve questões que vão além do aspecto objetivo e jurisdicional, abordando as emoções e processos inconscientes.

Apesar disso, não há no Projeto Pedagógico Curricular da Psicologia<sup>6</sup> - Resolução nº 5, de 15 de Março de 2011 - trechos que cite a mediação de conflitos como uma área de atuação, ou sugiram a oferta de disciplinas que tratem do tema. No entanto, Müller (2007) aponta características do psicólogo que, em sua formação, aprende a compreender e relativizar as situações com um olhar diverso. Nesse sentido, o autor enxerga na mediação familiar um espaço potente para a atuação deste profissional. Para ele, o psicólogo adquire a capacidade de relativizar e compreender as situações de uma maneira qualificada:

Há um olhar, não apenas a um sujeito de direitos, mas principalmente, a um sujeito fecundo em desejos, que vive em um contexto e ama, odeia, chora, casa, dança, tem filhos, reflete, desentende, separa, estuda, esquece, volta a casar e tanto mais (Müller, 2007, p. 23).

Costa (2006) aponta que a capacidade dos psicólogos de atuarem no judiciário está diretamente relacionada com a qualidade de sua formação profissional. Reconhece como necessária a criação de espaços na graduação nos quais sejam possíveis discutir sobre essa relação com vistas a produzir intervenções cientificamente comprometidas. Ressalta também que os profissionais da psicologia que se enveredam por essa área devem continuar investindo na sua formação e no desenvolvimento de competências profissionais para que possam contribuir com o avanço dessa área e conseqüentemente os benefícios que ela traz para a sociedade.

---

<sup>6</sup> [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=7692-rces005-11-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=7692-rces005-11-pdf&Itemid=30192)

Com a proposta de uma transformação social voltada para a divulgação dos meios pacíficos de tratamento dos conflitos, também cabe refletir sobre a inserção dessa abordagem nas escolas com a mediação de conflitos escolar, por exemplo. Vários países já incorporaram tal temática por meio de projetos e treinamentos (Malizia & Jameson, 2018), e há também algumas experiências no Brasil (Lima, 2010), mas ainda tímidas diante do ambicioso propósito de contribuir para uma cultura mais pacífica.

Embora existam vários estudos sobre as diferenças entre as abordagens, críticas e recomendações sobre a formação de mediadores, poucas pesquisas trazem reflexões aprofundadas sobre a capacitação (White & Agne, 2009). Merecem ser melhor exploradas questões como: quais objetivos um curso em mediação visa alcançar? Que tipos de conteúdos colaboram para chegar a esses objetivos? Como eles são definidos? Quais metodologias favorecem e facilitam a aprendizagem? Essas e outras questões ainda são pontos que poderiam ser melhor discutidos a fim de favorecer uma maior qualidade para a formação dos mediadores.

Diante do exposto nos capítulos anteriores, é possível perceber que a mediação se apresenta como uma prática em desenvolvimento em várias partes do mundo e, apesar de haver alguns estudos sobre o tema, a capacitação dos mediadores no Brasil merece ser mais amplamente estudada, tendo em vista a relevância desse profissional para a posituação da mediação como uma política pública eficiente e satisfatória (Barbosa, 2016). Concebendo a mediação como promotora de uma cultura de diálogo e superando o entendimento dessa proposta como um mero procedimento, o mediador não é apenas um técnico que aplica determinadas ferramentas, mas alguém que aposta em um jeito diferente do habitual de trabalhar os conflitos e tratar as relações. Tendo isso em vista, uma capacitação que traz essa percepção encara um desafio complexo e cuidadoso. Esse entendimento motiva o estudo das

formações em mediação de conflitos, tal como a importância de se pensar essa capacitação de maneira a qualificar cada vez mais esse profissional.

Ao propor investigar os sentidos da formação para professoras e alunas(os) de um curso de capacitação em mediação, essa pesquisa busca trazer elementos que ampliem as reflexões acerca dessa temática, a partir de um olhar para as reflexões produzidas por quem está diretamente envolvida nesse processo. Pensar sobre o modo como as pessoas se formam mediadoras pode contribuir para o desenvolvimento criativo de novos recursos didáticos que sejam úteis para a qualificação desse profissional. Também pode auxiliar no entendimento das dificuldades e desafios da formação deste profissional que tem se destacado no cenário jurídico e em outros contextos sociais como nas comunidades e escolas.

Também motivou esse trabalho a vivência do autor, que é psicólogo e mediador de conflitos e que, ao longo de sua formação, pode refletir sobre esse processo. Por ter um olhar a partir de um profissional da psicologia, este trabalho carrega também a sensibilidade de pensar nas interações humanas produzidas a partir das formas de se ensinar e aprender como um processo relacional e contextualizado no tempo e espaço.

### **3 – Objetivo**

Este trabalho tem como objetivo geral investigar os sentidos que a formação em mediação de conflitos tem para os formandos e docentes de um instituto de formação em mediação.

Como objetivos específicos, tem se:

- a) analisar a proposta pedagógica, os conceitos e práticas metodológicas que orientam um curso de formação em mediação;
- b) identificar os sentidos produzidos pelos alunos sobre seu processo de formação;
- c) compreender a perspectiva dos docentes sobre o processo de formação em mediação.

## **4 – Método**

### **4.1 – Sobre a instituição e o funcionamento do curso**

A pesquisa foi realizada em uma instituição que trabalha com Mediação de Conflitos, desde 2006, e que oferece tanto capacitações de mediação de conflitos como outros cursos de formação em áreas afins. Também foi um critério para a escolha desse o fato de que ele atende às exigências legais para a formação de mediadores sendo reconhecido pelo CNJ.

O curso segue as determinações da Resolução 125/2010 do CNJ já explicitadas anteriormente. No entanto, a capacitação possui carga horária obrigatória total de sessenta horas (vinte horas a mais que o mínimo recomendado), sendo quarenta presenciais, com encontros mensais de dez horas, normalmente, aos sábados. Nestes encontros, são ofertadas aulas expositivas, simulações práticas e dinâmicas de grupo referentes ao tema. As outras vinte horas são de atividades escritas no contexto extraclasse e entregues via e-mail. Este é um recurso pedagógico proposto com o intuito de fixar os conteúdos e de estimular que os alunos apliquem a teoria por meio de análises de filmes, vídeos e até mesmo em suas conversas cotidianas.

A conclusão desta etapa gera um certificado que habilita o mediador a iniciar o estágio prático em câmaras e CEJUSCs (requisito obrigatório para o reconhecimento do mediador junto ao CNJ). De forma opcional, a instituição oferece um espaço de supervisão para os alunos que estão fazendo o estágio. A interlocução acontece em quatro encontros com cerca de três horas e meia cada, também espaçados de mês a mês, totalizando quatorze horas. No total, o curso se propõe a acompanhar a formação dos alunos por cerca de nove meses.

### **4.2 – Participantes**

Participaram da pesquisa um total de vinte e duas pessoas, três professoras, dezoito alunas<sup>7</sup> e um aluno. Entre as docentes, as três possuem pós-graduação e trabalham ou trabalharam com mediação tanto quanto mediadoras profissionais como professoras de cursos de capacitação em mediação. Sobre a formação inicial das docentes, uma possui graduação em pedagogia e as outras duas graduaram-se em direito. Entre os alunos participantes, sete são graduados em psicologia, dez em direito, sendo um deste também graduado em engenharia, uma dentista (com pós-graduação em gestão de pessoas) e uma assistente social. Escolhemos conversar tanto com alunos como professores para que as diferentes perspectivas pudessem oferecer possibilidades de análise também plurais.

#### **4.3 – Passos da construção do corpus**

A pesquisa iniciou com contato entre o pesquisador e a instituição via e-mail apresentando o projeto de pesquisa e perguntando sobre o interesse da instituição em participar. A partir da disponibilidade e da anuência da instituição, realizou-se uma visita ao local onde o curso é ministrado para apresentar a proposta pessoalmente aos alunos e professoras que, de pronto, aceitaram participar. A pesquisa contou com aprovação no Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Uberlândia, conforme Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) número: 93940618.4.0000.5152.

A participação dos interessados se deu em procedimentos diferentes. A conversa com as docentes foi realizada de maneira individual, duas delas foram entrevistadas no próprio local onde os cursos são ministrados e a outra em sua residência. Em linhas gerais, a entrevista abordou a própria formação e trajetória pessoais das entrevistadas, assim como a visão que elas possuem, como docentes e mediadoras, com relação à capacitação de mediadores tanto nos cursos que ministram quanto num contexto geral da formação de

---

<sup>7</sup> Considerando a minoria masculina, o gênero linguístico será sempre abordado no feminino.

mediadores no Brasil. As entrevistas tiveram uma duração média de uma hora e dez minutos, foram gravadas e depois transcritas para serem submetidas a análise. As perguntas semiestruturadas que orientaram a conversa estão no Anexo A.

A participação das alunas se deu de duas formas: uma de modo oral, por meio de roda de conversa gravada, e outra de forma escrita, por meio do acesso às atividades intermediárias e ao relatório final construídos pelas alunas ao longo da formação. No momento da entrevista em grupo, todos estavam presentes, no entanto, algumas escolheram não se manifestar participando apenas como ouvintes. As docentes também estavam presentes nesse momento, mas também escolheram não falar. A escolha em não participar de maneira ativa foi respeitada. A realização desta conversa se deu no final do último dia de aula aproveitando o espaço da instituição. A sala foi organizada em dois círculos, um dentro do outro. No círculo menor, foram colocadas seis cadeiras próximas ao entrevistador sendo uma ao centro, que servia apenas para dar suporte ao celular que foi utilizado como gravador.

Antes de começar a conversa foram estipuladas regras: a) só poderiam falar as pessoas que estavam nas cadeiras centrais; b) cada um teria sua vez de falar evitando que mais de um falasse ao mesmo tempo e interferisse na gravação; c) tanto o entrevistador quanto os participantes da roda menor poderiam fazer perguntas para os outros colegas presentes no pequeno círculo; d) o círculo menor não poderia ficar vazio até que a entrevista se encerrasse; e) apenas deveriam entrar no círculo menor aqueles que gostariam de trazer suas contribuições ou perguntas; f) na medida em que se sentissem suficientemente contemplados com a fala dos colegas ou concluído a sua, o participante saia do pequeno círculo e os que estavam no círculo maior tomavam os assentos vazios; g) os participantes poderiam sair e voltar ao círculo quantas vezes quisessem, porém, deveriam ser empáticos com os outros que porventura também quisessem participar; h) foi estabelecido no início da entrevista um tempo máximo para encerrar a conversa, respeitando o horário do fim da aula.



A ideia dessa forma de conversar surgiu tanto para favorecer que o gravador captasse um bom áudio, quanto para dar dinamicidade à entrevista, favorecendo a escuta e a fala de todos. Esse momento de diálogo fomentou que os alunos falassem sobre suas experiências no curso, e as possíveis transformações e conhecimentos adquiridos, assim como impressões sobre a estrutura e organização dos recursos pedagógicos utilizados, bem como, sugestões e dificuldades. A entrevista teve como disparador o seguinte tema: “Como foi pra vocês participar desse processo de formação ao longo do semestre?”. Na medida em que os participantes falavam, outras perguntas foram surgindo. Ao todo, a entrevista durou cerca de uma hora desde o início da explicação de como funcionaria a dinâmica até a última fala.

As alunas também contribuíram para a pesquisa dispondo os quatro exercícios confeccionados extraclasse ao longo do semestre denominado como “Atividades Intermediárias” e o relatório final (Anexo B). Essas tarefas são postadas via arquivo compartilhado em e-mail, favorecendo que todas as alunas vejam os trabalhos umas das outras. As atividades são lidas e as professoras fazem comentários (também visíveis para todos) com o intuito de trazer reflexões e apreciações. Tal interação é chamada de “Corte e Cola”. O “Relatório Final” traz um resumo conclusivo do curso e é entregue no final da formação. De modo geral, os trabalhos são recursos pedagógicos criados pelo instituto com a proposta de favorecer que os alunos não “se desconectem” das aulas, tendo em vista a distância de um mês entre uma e outra. Também é intuito dessa tarefa fixar os conceitos aprendidos em sala, provocar reflexões que convidem as participantes a observar-se em suas conversas cotidianas, analisar filmes, pequenos vídeos e palestras. A entrega do Relatório Final também visa cumprir às exigências do CNJ como um trabalho de conclusão. Para ter acesso aos exercícios foi combinado com os alunos que o pesquisador teria seu e-mail incluído no arquivo compartilhado para que também pudesse ver os escritos.

Também fez parte da construção do corpus da pesquisa a leitura do material pedagógico representado pelo cronograma das aulas, projeto do curso e apostila de apoio. No cronograma, há breves descrições das atividades práticas e conteúdos a serem abordados em cada aula. O projeto do curso é dividido em cinco módulos que têm como base o Anexo I da Resolução 125/2010, sendo os três primeiros módulos uma cópia dos conteúdos do referido anexo. Sendo assim, o título de cada módulo é: 1 – Introdução aos meios alternativos de solução de conflitos; 2 – Conciliação e suas técnicas; 3 – Mediação e suas técnicas; 4 – Desenvolvimento das habilidades conversacionais do mediador e 5- Estágio supervisionado. O conteúdo da apostila também é dividido em módulos, são eles: 1 – Introdução - apresenta-se as bases históricas e filosóficas e aborda-se sua introdução no contexto jurídico brasileiro (6 páginas); 2 – conciliação – conceitua e apresenta as etapas da conciliação (4 páginas) ; 3 – Mediação – conceituam-se e apresentam-se os diferentes modelos em mediação e as etapas que compõem esse processo (10 páginas); 4 – Técnicas para conciliar/ Mediar conflitos – abordando diferentes recursos práticos para aplicação destes procedimentos (7 páginas). Depois desses módulos, há também a apresentação de uma bibliografia complementar, códigos de ética produzidos pelo Fórum Nacional de Mediação (FONAME), código de ética de conciliadores e mediadores judiciais conforme Resolução nº 125/2010 e anexos com exemplos de termos de participação, termos de entendimento e um espaço para anotações e comentários chamado de Pátio de Estacionamento de Dúvidas e Ideias (somando 13 páginas).

#### **4.4 – Procedimentos de análise de dados**

Alinhada à perspectiva construcionista social, essa análise considera a produção de sentidos como uma construção relacional, superando o dualismo entre sujeito e objeto e situando o conhecimento no interior dos processos de interação social. É, portanto, central na construção do caminho da análise atentar-se para o sentido como fruto das interações sociais,

por meio do qual as pessoas, na dinâmica social, cultural e histórica, constroem os termos que utilizam para compreender e lidar com os fenômenos a sua volta (Spink & Medrado, 2013). Sendo assim, a análise é descomprometida com a produção de uma verdade, mas, atenta para as possibilidades de significação das vivências trazidas no conteúdo produzido pelos participantes. Concebe-se, portanto, que o conhecimento não é algo que as pessoas possuem dentro de si, mas algo que constroem juntas (Spink & Frezza, 2013).

Para a análise, foram lidos repetidamente os materiais mencionados atentando-se para as principais questões que, na fala das participantes, contribuía na construção do aprendizado, ou seja, o que mais chamou atenção e colaborou para o entendimento da mediação proposta pelo curso; quais caminhos foram utilizados para chegar ao objetivo da proposta, capacitar mediadores judiciais; as questões determinantes para facilitar o aprendizado desses conteúdos e quais porventura o dificultam; o que se deseja ensinar e aprender; e que efeitos esse aprendizado produz.

Considerando que, de modo geral, as descrições contidas no material pedagógico e fala das alunas e professoras, se aproximavam, o material foi categorizado produzindo temas (Spink, 2010). Estes temas foram analisados a partir das impressões que provocavam no autor que, em diálogo com seu orientador e com a literatura da área, foi produzindo entendimentos sobre os sentidos da formação que apareciam no conteúdo de todo o material. Foram elencados nesses temas alguns subtítulos que ressaltam especificidades desses aspectos e que contribuem para compreender que sentidos dão à formação de mediadores as pessoas comprometidas com esse processo.

É relevante dizer que esses temas são algumas das possibilidades de análise que surgiram, no entanto, é importante destacar que não há a intenção de esgotar todas as formas de se interpretar estas falas. Entende-se que o processo de produção de sentido se dá continuamente, a depender dos objetivos do trabalho e da forma de ler e interpretar de cada

um. Tendo isso em vista, o intuito deste trabalho está em trazer um olhar reflexivo e analítico sobre aquilo que pareceu mais relevante e coerente para atender aos objetivos deste trabalho.

## 5. Resultados e Discussão

Essa seção tem por objetivo apresentar os diferentes sentidos construídos a partir da análise e discussão das entrevistas com alunas, professoras e do material pedagógico do curso. A análise agrupará essas três fontes, pois, a partir da leitura de todo o corpus da pesquisa foi possível perceber que os sentidos apresentados se intersectavam produzindo resultados semelhantes. Assim, buscando evitar repetições excessivas decorrentes de cada fonte de pesquisa, as transcrições e documentos serão analisados em conjunto. Essa seção se propõe, ainda, a estabelecer conversas entre os sentidos analisados e as referências da literatura da área. É relevante dizer que, a fim de não identificar as participantes, foram utilizados nomes fictícios para identificar as falas.

É importante lembrar que as alunas realizaram apenas a etapa teórica do curso de formação, portanto, os sentidos construídos por elas se dão a partir desse referencial. Da mesma forma, o material pedagógico analisado se refere aos conteúdos e metodologias que se aplicam nesse momento da formação. Diferente disso, é possível perceber que as professoras têm um olhar mais amplo sobre todo o processo de formação de mediadores, tendo em vista sua experiência ampliada sobre o mesmo. Ainda assim, a análise realizada indica como resultado compartilhado a presença de três temas diferentes, mas que se complementam de maneira interdependente.

Assim, a discussão será subdividida em três temas denominados:

1) A formação como um aprendizado de conteúdos: normas, teorias e procedimentos. Nesse tema são discutidos os assuntos que são trabalhados no curso teórico que estão subdivididos em três ênfases: a) os aspectos normativos do curso e como essas questões atravessam a construção das temáticas abordadas e a estrutura do curso; b) os princípios e teorias que fundamentam a mediação, enfatizando as epistemologias que orientam a formação

de mediadores e; c) a mediação como um procedimento, evidenciando a prática da mediação judicial com suas etapas, técnicas e ferramentas.

2) O caminho se faz ao caminhar: a formação como um processo de ensino e aprendizagem. Nesse tema, são abordadas as metodologias adotadas pelo curso. Com duas ênfases diferentes discute-se: a) recursos práticos utilizados na formação, sendo evidenciados os instrumentos pedagógicos e didáticos que facilitam a abordagem dos conteúdos e; b) as propostas de diálogo, reflexão e interação entre professoras e alunas no decorrer das aulas.

3) A formação e seus efeitos: transformação pessoal e possibilidades profissionais. Abordando questões referentes aos objetivos que se almeja alcançar com a formação, esse tema enfoca duas diferentes dimensões sendo que: a) aponta para as transformações pessoais como um aspecto que favorece a compreensão do trabalho do mediador; e b) aponta para perspectivas profissionais que se abrem a partir desse contato.

### **5.1 – A formação como um aprendizado de conteúdos: normas, teorias e procedimentos**

Nesse tema, serão abordadas as questões que dizem respeito aos referenciais teóricos e normativos que orientam a escolha dos conteúdos e embasam parte da formação. A análise será subdividida em três partes: a) aspectos normativos do curso, na qual serão enfatizados os conteúdos referentes aos aspectos legais da formação, assim como os atravessamentos produzidos na construção das temáticas do curso; b) princípios e teorias que compõem e orientam a mediação, na qual serão trabalhados conteúdos que estruturam o curso de forma epistemológica e; c) a mediação como procedimento e suas ferramentas, na qual são enfatizadas as questões relativas à aplicação dos aprendizados às etapas da mediação. Também serão alvo de reflexão as possíveis contradições, diferenças e potenciais das abordagens adotadas no curso a partir do olhar das participantes e da literatura disponível.

### **5.1.1 - Aspectos normativos do curso: as formações do judiciário**

A partir de 2015, com o Novo Código de Processo Civil e a Lei n.º 13.140, foram propostas novas normativas para a formação de mediadores. Passou-se, então, a exigir que os cursos aderissem às orientações contidas no Anexo I da Resolução nº 125/2010. Assim, os institutos de mediação que já ofereciam a formação, incluso o analisado nesta pesquisa, precisaram se adaptar.

No caso deste, perdeu-se a possibilidade de acompanhar os formandos no estágio que, antes dessas mudanças, eram realizados na própria instituição que oferecia atendimentos de mediação de forma gratuita e dava oportunidade dos formandos atuarem nesses atendimentos. Os estágios eram acompanhados de perto, com a presença de professoras experientes assistindo às sessões. Também foi necessário adequar alguns conteúdos sendo incluídos a “Teoria dos Jogos” e um módulo sobre a mediação como uma política pública. As formadoras também diminuíram a quantidade de horas do curso. Ainda que isso não fosse uma obrigação, argumentam que a indicação de quantidade de horas para cada módulo sugere uma padronização, sendo assim, escolheram se adequar e passaram a oferecer cursos complementares para áreas da mediação específica como a mediação familiar.

Na referida Resolução, as diretrizes curriculares dispõem que os mediadores judiciais precisam cumprir três módulos. 1- Introdução aos Meios Alternativos de Solução de Conflitos; 2 - Conciliação e suas Técnicas e; 3 – Mediação e suas Técnicas e o estágio supervisionado que deve ser realizado nos órgãos da justiça (Cejusc, Fórum, etc). Cada um desses módulos tem seus objetivos e conteúdos próprios e são indicados também a quantidade mínima de horas para o curso e seus objetivos.

Considerando, especificamente, os conteúdos referentes aos aspectos normativos e legais, os trechos a seguir exemplificam no material pedagógico o que é apresentado ao longo do curso.

Políticas públicas de tratamento dos conflitos. (Cronograma).

Princípios Constitucionais: do Acesso à Justiça e Pacificação Social; da Dignidade da Pessoa Humana / Papel do CNJ, Tribunais e Instituições Públicas e Privadas / legislação brasileira sobre conciliação-mediação e Juizados Especiais / Resolução 125/10 do CNJ / Provimentos dos Tribunais / Código de Ética, remuneração e supervisão. (Projeto do curso).

Justiça e Mediação/ Aspectos Éticos e legais da Mediação / (Apostila).

Políticas públicas, princípios constitucionais, legislação, código, justiça, legalidade, provimentos, são alguns descritores centrais nesses trechos. Com o efeito de informar, os temas propostos no material pedagógico focam nos aspectos legais e éticos que envolvem a mediação como uma ferramenta da justiça. Tendo em vista que a formação tem por finalidade capacitar para a atuação no judiciário, os conteúdos trabalhados são, portanto, direcionados a essa área e, conforme exposto na introdução desse subtema, abordar esses conteúdos é parte obrigatória para os cursos que formam mediadores judiciais.

Tal regulação é percebida como significativa na fala das professoras e os trechos a seguir ilustram as implicações dessas exigências para a (re)estruturação do curso, tendo em vista que ele já existia desde 2006. Assim, as falas são marcadas de comparações entre o curso que era realizado e o que está sendo feito agora, apontando também, as alternativas utilizadas para equilibrar as demandas do judiciário e o que elas acreditam ser importante.

Sempre que a gente fala do curso de mediação, ele tem vários momentos. Tem um momento que foi quando a gente formulou que é o pré-resolução 125, a gente formulou um curso de oitenta horas teóricas e oitenta horas práticas. [...] Nesse curso de oitenta horas, a gente já trazia mediação e construcionismo juntos. [...] Então tem o que eu vou chamar de primeiro curso que foi o curso que nós montamos acreditando naquele curso. Ai assim, a cada oito horas eram atendidos quatro casos de forma que, tinha um atendimento de um caso e uma hora de interlocução, atendimento de caso, uma hora de interlocução... E, nesse momento aqui das 80 horas de formação, a gente via o conteúdo específico da mediação e a gente via também a parte básica do construcionismo e ai quando eu falo do construcionismo não é a com a preocupação teórica, mas é com as implicações práticas disso. [...] Ficou meio bagunçado depois quando o curso precisou mudar, porque a gente, como o curso reduziu, precisou incluir outras aulas que não estavam previstas inicialmente que é a aula de políticas públicas, que é a teoria dos jogos que foram exigências da resolução e que antes não tinha [...]. Então, a gente tirou dessa formação teórica básica (do construcionismo). Porque realmente não



dava tempo e dar meramente aquilo de forma teórica, apresentar como um conceito, mas aquilo não ficar embasado pra gente não interessava. Tem várias coisas que eu “ah, poderia ter posto isso ou aquilo”, sim poderia ter um monte de coisa, mas não teria tempo de escutar como que os alunos estavam vendo. [...] Quando precisou começar a acontecer dessa forma, a gente perdeu um momento muito importante da formação que é o poder estar junto com o aluno vendo como fazer aqui [...] Como que eu vejo isso acontecer ali na prática? Então, quando esse estágio passou pro fórum, a gente perdeu essa chance. (Raquel – Professora).

Então, quando o CNJ traz pros tribunais a responsabilidade de formar mediadores, naquelas condições com aquele currículo engessado, daquela forma e tudo mais, ele tira de fora instituições que faziam um bom trabalho de uma outra forma. [...] A mediação que está sendo vista pelas pessoas é a mediação judicial então o poder judiciário funciona como uma vitrine pra isso. Eu não tenho visto assim uma preocupação com a qualidade dos mediadores que estão atuando nos CEJUSCS, isso, de certa forma, deprecia, ou pode mesmo distorcer o instituto da mediação. [...] Isso vira jurídico demais, percebe? E é nisso que eu vejo uma perda porque o mediador é uma atividade interdisciplinar. [...] É nosso desejo aumentar, há um desejo grande de aumentar, mas aumentar tem muitas implicações, inclusive financeiras. E aí corre-se o risco de você ficar muito fora do mercado. Então, isso também é algo para o qual a gente precisa olhar. [...] É bastante preocupante essa questão da formação do mediador, da excelência da formação do mediador mesmo. E é algo que hoje está tomado pelos tribunais e que precisam pensar os critérios. Hoje, eles instituíram no CEJUSC, por exemplo, uma avaliação. Mas é algo pós formação, né? Então a pessoa se formou, entrou no CEJUSC. Atualmente eles instituíram uma avaliação mesmo. [...] O nosso curso leva nove meses pra pessoa se capacitar, então ela tem cinco aulas no módulo teórico, depois quatro interlocuções do estágio que vão fazendo aquelas interlocuções teórico práticas que vão dando um suporte. Então quando você pega outro instituto de formação que faz em uma semana o módulo teórico e aí a pessoa com um mês e meio faz a prática, né? E vai trabalhar no CEJUSC da sua cidade... (Pâmela – professora).

Então eles (o judiciário) pediram pra gente somar esse módulo (políticas públicas) que era obrigatório, pra alinhar as pessoas formadas em diversos cursos porque tem os modelos de mediação que foram chegando no Brasil. Aí assim, nós fizemos uma divisão pra adequar a esse movimento da regulamentação, de ter que seguir as diretrizes. Então ficaram 60 horas pra formação teórica. [...] São 40 horas presenciais e 20 horas de trabalho extra sala (que são o que a gente chama de “atividades intermediárias”). [...] Um formato muito diferente aqui no curso, que é o fato do curso durar cinco meses (módulo teórico), sendo uma aula por mês. A parte obrigatória de política pública. [...] A parte ética... Aí é uma coisa mais do cenário da mediação no contexto nacional. [...] E uma surpresa que a gente teve foi no relatório final. Porque agora a gente teve que incluir isso como um TCC (trabalho de conclusão de curso) devido a exigências da resolução. [...] Mas é surpreendente o relatório final porque as pessoas narram as suas transformações. (Bárbara - Professora).

Nos trechos selecionados das falas das professoras, os impactos das mudanças ocorridas a partir da Lei 13.140 enfatizam as perdas e dificuldades que tal mudança provoca

na formação que era realizada antes de 2015, ainda que descrevam como positivo e surpreendente a inclusão do relatório final, que aparece como um recurso que estimulou os alunos a narrarem algumas de suas transformações.

As palavras normatização, padronização, enrijecimento, exigência e obrigatoriedade evidenciam o caráter impositivo das leis para a proposta de formação atual. Portanto, a necessidade de incluir novos conteúdos e abrir mão de coisas que eram importantes para elas desorganiza o curso e influencia diretamente no processo de formar mediadores e mediadoras que ocasiona na perda da possibilidade de trabalhar os conteúdos referentes ao construcionismo social, impacta na quantidade de horas e impossibilita a oferta do estágio como era feito antes. Em contraposição, há a inclusão do módulo de Políticas Públicas e Teoria dos Jogos. Apesar da necessidade de se adequarem a essas mudanças, as professoras sinalizam de diversas formas a preocupação com a qualidade da formação dos mediadores, tanto os que são capacitados na instituição que trabalham, como em outras, de modo geral. Portanto, narram a readequação dos conteúdos, sem perderem de vista o cuidado com a construção de uma capacitação que esteja atenta ao aprendizado qualificado no qual elas possam acompanhar a compreensão das informações que estão sendo ministradas. Sendo assim, propõem um curso com encontros mensais utilizando de atividades realizadas em casa e fazendo as aulas mensalmente, dilatando o tempo de formação.

Tais imposições parecem trazer a sensação de que o curso deixou de ter uma identidade própria ao passo que ficam privilegiados conteúdos jurídicos o que, no entender delas, não é o principal intuito da mediação. Concordando com esses posicionamentos, Borges (2016) afirma que o judiciário representa um poder de dominação no qual a justiça e o acesso a ela estão vinculados à sua legitimação. Desta forma, os cursos de formação em mediação judicial também estão sujeitos às regras impostas pelo Estado que determina os caminhos para a construção desse acesso. Segundo Gergen, (1999), ao escolher algo como

bom e adequado, fica em evidência, pelo contraste, o que não é central ou mais apropriado. Nesse sentido, as falas indicam que, no intuito de padronizar o ensino da mediação, ficaram de fora algumas instituições que também faziam bons trabalhos, mas de formas diferentes.

Não é intuito desta pesquisa discutir quais modelos de mediação são melhores ou piores, porém, as escolhas feitas pelo judiciário não podem ser vistas como inocentes. É necessário considerar, por exemplo, que a mediação judicial tem como um dos seus principais objetivos trazer celeridade e é vista como uma técnica que promete “desafogar” o judiciário que se abarrota de demandas devido à cultura do litígio que se retroalimenta a partir da judicialização dos conflitos devido a soluções insatisfatórias trazidas pelo próprio judiciário (Bacellar, 2012).

As críticas realizadas pelas professoras levam a refletir sobre o que o judiciário está preconizando nessa formação, especialmente no que se refere ao tempo sugerido para o desenvolvimento da capacitação. É necessária pressa para formação teórica de mediadores, assim como é urgente trazer maior celeridade ao atendimento das demandas? A preocupação expressa pelas professoras se dá considerando que o judiciário tem se estabelecido como uma “vitrine” da mediação. Tendo isso em vista, a formação dos operadores dessa ferramenta é vista como central para que esta alternativa seja bem recebida pela sociedade (Sales & Chaves, 2014). As falas demonstram preocupação, portanto, com o instituto da mediação como um todo para que este não perca seu intuito que está, em essência, na transformação do conflito e não na solução de demandas (Warat, 2004).

Pode-se perceber uma apreensão não somente com o conteúdo do que é trabalhado, tendo em vista que as falas demonstram adaptabilidade em relação a isso. No entanto, enfatizam a importância de que a formação seja feita com tempo e acompanhamento próximo, uma questão metodológica que será mais bem discutida no tema seguinte. Refletindo, porém, sobre a carga horária, tem-se que a recomendação de quarenta horas teóricas pode ser

considerada extremamente baixa considerando-se a complexidade dos conteúdos abordados pela mediação que trata casos também difíceis e delicados com vínculos continuados como na área familiar e trabalhista, por exemplo.

Sobre o tempo do curso, o Manual de Mediação, afirma

No que concerne à duração, os programas de formação inicial ou básica em mediação devem ter entre 32 e 40h. Tal padrão tem sido adotado por muitos profissionais, por uma das principais associações profissionais (*Society of Professionals in Dispute Resolution*) e por um grande número de programas de mediação estatais e privados. A opção por treinamentos mais longos (e.g. 80 ou 100h) não é recomendada, pois alguns temas que os participantes teriam acesso durante a formação continuada – na qual essas horas adicionais seriam apresentadas – são mais bem aproveitados se eles tiverem alguma experiência prática (Brasil & Azevedo, 2016, p. 125).

Ao adotar o padrão médio de quarenta horas para a formação teórica, o Manual baseia seu argumento em uma associação americana. Certamente, esse é um referencial que tem seu valor, no entanto, autores brasileiros como Sales e Chaves (2014) e Barbosa (2016) trazem elementos importantes para pensar se esse tempo é suficiente, tendo em vista que os meios adequados de solução de conflitos ainda estão longe de ser uma disciplina estimulada culturalmente e bem trabalhada nas graduações dos profissionais dessa área. Tendo isso em vista, é provável que muitos entrem em contato com essa temática pela primeira vez em um curso de formação como este. Nesse caso, é possível defender que um prolongamento do curso teórico pode ser relevante, tendo em vista que a mudança da cultura do litígio tanto na sociedade em geral quanto no ensinamento jurídico, tem se mostrado lenta e pouco estimulada.

A esse respeito, Rodrigues (2016) afirma que o tempo de quarenta horas para a capacitação teórica não é suficiente para formar pessoas com a finalidade de a que a mediação se propõe, e questiona se a intenção do Judiciário é a de valorizar efetivamente a relevância da qualidade do mediador. Alerta ainda que não é possível conceber que a mediação siga os mesmos caminhos da conciliação que, muitas vezes, acontece em cinco minutos. Para a autora,

o que preocupa, atualmente, é a aceleração do Poder Judiciário para capacitar pessoas para atuarem como mediadores judiciais, por meio de cursos com carga horária mínima, na intenção de disponibilizar mediadores suficientes nos cadastros nacional e regional, de tal maneira que os tribunais disponibilizem aos cidadãos, em tempo exíguo, a mediação de conflitos (Rodrigues, 2016, p. 82).

Sobre isso, Goulart (2018) alerta que

é necessário ter muito cuidado com a questão da capacitação apressada, pois os dados qualitativos importam tanto ou mais que os dados quantitativos, pois a qualidade do resultado produzido por esse método não adversarial, dependerá da qualidade do mediador, também. Nesses termos, pôr em risco a formação adequada de mediadores coloca em risco o próprio serviço prestado, enfraquecendo os mecanismos de acesso à ordem jurídica justa (Goulart, 2018, p. 132).

Esse formato de curso endossado pelo judiciário com carga teórica reduzida em relação ao tempo de estágio preconiza predominantemente o aprendizado prático. Os atendimentos nesse contexto devem ser feitos a partir da posição de observador na mediação e conciliação, em co-mediação e co-conciliação e depois como conciliador e mediador. Dessa maneira, recai sobre os supervisores e formadores a necessidade de uma atenção ainda mais apropriada e cuidadosa com o processo de aprendizagem das(os) alunas(os) nos estágios.

Ainda que para alguns essa pareça ser uma boa fórmula, as professoras criticam a qualidade dos mediadores formados pelo judiciário que elas vêm atuando.

Este estudo não se aprofundou na observação da etapa do estágio, mas, as falas das professoras convidam a refletir sobre como essa prática tem sido feita. É relevante questionar se uma supervisão cuidadosa, próxima e atenta ao fazer das(os) estagiárias(os) nos CEJUSC's, Juizados Especiais e demais órgãos que recebem os mediadores em formação, é realmente zelosa. Goulart (2018) aponta que a oferta de supervisores de estágios nos tribunais encontra entraves que impedem a adequada formação do mediador, tendo em vista que o campo no Brasil ainda é recente e a formação de bons mediadores depende também da presença de outros profissionais experientes na condução desse processo. Sendo assim, analisar a formação de mediadores por completo, avaliando a prática do estágio é, sem dúvidas, um campo rico a ser explorado.

Apesar de essa discussão ser densa, não foram identificadas no material das alunas uma atenção para tais questões, tanto na ênfase dos conteúdos jurídicos, quanto aos atravessamentos que isso traz para a formação tendo em vista que elas não têm uma dimensão comparativa do antes e depois da aplicação das orientações contidas na Lei nº 13.140. É possível inferir, ainda, que o fato das alunas não discutirem sobre essa pauta diz de uma concentração em outros temas. Trazendo luz aos conteúdos explorados no curso a partir dessas transformações, os itens a seguir abordam algumas temáticas privilegiadas pelo curso.

### **5.1.2 - Princípios e teorias: os fundamentos da mediação**

Parte do conteúdo ministrado no curso se dedica a informar e contextualizar sobre diversos aspectos que constroem o entendimento da mediação como um conceito e como um procedimento técnico. Esses conteúdos colaboram para contextualizar e definir o que é essa prática, assim como, embasar teoricamente a atuação dos mediadores. Nesse sentido, serão

abordados algumas teorias, conceitos, princípios e espaços de atuação que fundamentam essa prática.

A seguir, alguns trechos selecionados do material pedagógico exemplificam os conteúdos mencionados.

Teoria geral do conflito / Modelos de mediação (colaborativa / transformativa / circular-narrativa) / Teoria dos Jogos / Teoria da Comunicação e Axiomas da Comunicação / Paradigma da Comunicação: Individual e Relacional. (Cronograma).

Teoria da Comunicação e Axiomas da Comunicação / Comunicação nas pautas de interação e no estudo do interrelacionamento humano: aspectos sociológicos (ilusório-imaginários, paradigmas e preconceitos) e aspectos psicológicos (identidade, interesses, necessidades, interrelações e contrato psicossocial tácito; interrelações pessoais, profissionais e sociais) / Os diferentes modelos e suas ferramentas: Modelo Avaliativo / Modelo de Harvard ou Facilitativo / Modelo Transformativo / Modelo Circular-Narrativo / A negociação cooperativa de Harvard. (Projeto do curso).

Bases Históricas e Filosóficas / Mediação como Meio de construção Coletiva da Ideia de Paz / Conciliação - Conceituação / Mediação - Conceituação. (Apostila).

Esses trechos enfatizam as bases e princípios que dão forma à mediação como um procedimento, questões expressas nas palavras: bases, modelo, teoria e paradigmas. A intenção parece ser trazer luz aos princípios, bases históricas, questões culturais, conceitos e especificidades da mediação e conciliação, assim como as diferentes abordagens que inspiram os modos de ser mediador. A partir do material pedagógico, percebe-se uma relevância para o estudo de temáticas e abordagens relacionadas, especialmente, aos diferentes modos de se comunicar, expresso nos modelos de mediação e no estudo dos princípios e axiomas da comunicação. É possível perceber que há diferenças entre o que aparece no cronograma, projeto do curso e apostila, sendo o projeto do curso mais detalhado em suas descrições sobre as teorias da comunicação e no que chamou de estudo do inter-relacionamento humano. De modo geral, todo esse conteúdo é extenso e, considerando especialmente o que está no cronograma, não é possível saber ao certo como se desenvolveram na prática. A análise desse

material também não deixa claro se há uma escolha por uma epistemologia ou se todas têm o mesmo peso.

Além do material pedagógico, a análise das entrevistas com as professoras também indica alguns desses conteúdos, mas também de maneira pouco aprofundada. Há em suas falas, a descrição do que lhes parece importante e como acreditam que a mediação deve ser pensada em termos da comunicação e dos conflitos. Assim, os trechos a seguir, explicitam alguns dos conteúdos significativos na formação em mediação a partir do olhar das professoras.

Aí a gente traz a aula de conflito pra que eles possam modificar o paradigma, né? Não olhar o conflito como algo destrutivo, que deve ser deixado de lado, mas como algo que possibilita transformações, como oportunidades, como algo construtivo. [...] A gente traz a aula sobre comunicação, a aula sobre conflito. (Pâmela – Professora).

A mediação propõe isso que é olhar para o conflito de uma forma construtiva, como uma oportunidade pra eu cuidar de coisas que estavam incomodando, estava desconfortável e por isso gerou um conflito. A diferença, por exemplo, a gente trabalha: como a gente tem lidado com as diferenças? De que forma eu posso avançar apesar das diferenças. [...] Aí no segundo dia a gente trabalha comunicação e, dentro da resolução, tem a teoria dos jogos. [...] Porque esse exercício da teoria dos jogos ele proporciona uma ideia de como é o efeito de um ambiente competitivo e um ambiente colaborativo. Então, ajuda muito. O que eu vou fazer com a fala não violenta? Eu quero construir um ambiente colaborativo. A ideia do mediador trabalhando um espaço as conversas pra que elas sejam colaborativas e eu buscar o máximo evitar um ambiente competitivo. [...] (Bárbara - professora).

Eu acho que assim, o principal é a linguagem não como representativa de uma realidade, mas a linguagem como constitutiva do mundo que eu vivo e das relações. [...] Então não era a preocupação de formar alguém que entendesse do construcionismo, mas a preocupação era de formar alguém que trouxesse na sua prática as inspirações construcionistas que isso se reflete no modo como eu olho pro outro, no modo como eu converso com o outro, no modo como eu escuto, no modo como eu me relaciono. [...] Eu acho que tem a ver com o olhar pras relações e como as coisas são formadas. E aí, nesse ponto também, a questão do construcionismo quando eu penso, por exemplo, quem é essa pessoa? Essa pessoa não é, ela se forma em cada relação (Raquel – Professora).

As professoras trazem diferentes perspectivas que foram consideradas como princípios ou embasamentos teóricos - diferenciando-se do que será discutido no subitem seguinte que ressalta o fazer técnico da mediação. Nesse sentido, é possível inferir que o curso apresenta



diferentes jeitos de pensar a forma de se comunicar e de lidar com os conflitos. Nas falas, são salientados: 1 – teoria dos jogos, enfatizando a importância da construção de ambientes colaborativos; e 2 – pressupostos construcionistas, que é expresso especialmente no entendimento que se tem sobre a linguagem e como isso constrói as descrições sobre o mundo e as relações que devem ser relativizadas. Quanto ao entendimento sobre conflito, é possível inferir a ideia de produzir um entendimento dos dissensos como algo transformativo e construtivo, como expressado por duas das professoras.

As alunas também citam parte do que é estudado, não apenas mencionando conteúdos trabalhados, mas também expressando o que o contato com esses conceitos provoca. A seguir, falas que sinalizam alguns dos conteúdos aprendidos que mais impactaram sua formação.

Sobre os conteúdos apresentados na aula, o que mais refleti nesta primeira aula foi sobre a teoria do conflito. O conflito pode ter um enfoque construtivo, ao contrário do destrutivo que eu estava habituada a enxergar (Agata – Relatório final).

O conteúdo da segunda aula me ajudou a perceber detalhes da dinâmica da comunicação entre as pessoas que muitas vezes nos parecem automáticos, mas que têm muito a ver com a maneira como vemos e percebemos o mundo e tudo ao nosso redor. Trata-se de um processo complexo e delicado que envolve muito mais do que simplesmente falar [...] Conhecemos modelos de mediação: o modelo de Harvard, Colaborativa, Transformativa e Circular Narrativa... (Rosângela - Relatório Final).

Nesse sentido, o curso trouxe uma reflexão sobre dois enfoques de resolução de conflitos: Enfoque destrutivo, aonde há uma nítida polarização e disputa de poderes, baseada no modelo certo X errado; Enfoque Construtivo, que é uma forma positiva de encarar o conflito, como oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal, visando soluções criativas, que permitam a satisfação mútua dos envolvidos. Partindo do enfoque construtivista é possível visualizar o conflito como um potencial catalisador de crescimento, maximizando assim seu potencial para mudanças positivas. Essa abordagem transformativa busca compreender o episódio conflituoso como um motor de mudança, sugerindo que a ferramenta do diálogo é um modo fundamental de promover mudanças construtivas em todos os níveis (Sueli – Relatório Final).

A partir do material das alunas, são sinalizadas duas diferentes questões que parecem ter sido centrais: a primeira, diz respeito ao lugar da linguagem que se aplica nas abordagens em mediação. “Dinâmica da comunicação”, “modelos de mediação” e “escuta” são alguns

termos que descrevem esse enfoque. Dessa forma, expõem que a linguagem constrói a maneira que se percebe e enxerga o mundo e tudo ao nosso redor. De forma complementar, enfatizam também a desconstrução dos entendimentos sobre o que é conflito. Assim, palavras como “encarar o conflito de maneira positiva”, “enfoque nas soluções”, “transformação do conflito” e “teoria do conflito” são alguns termos que descrevem a forma que as alunas interpretam esses conteúdos teóricos.

Olhando para o conteúdo analisado nas três diferentes fontes, tem-se que esses fundamentos apontam para algumas questões teóricas centrais na mediação que envolvem os entendimentos sobre a comunicação e os conflitos e se desenvolvem de maneira mais fundamentada em escolas ou modelos de mediação. Segundo Marodin (2016), de maneira geral, o que faz com que as pessoas procurem a mediação é algum “desacerto” na comunicação que acabou gerando um conflito. Assim, a mediação pode ser entendida como a aplicação de um jeito de conversar facilitada por um terceiro que está interessado em auxiliar as partes a lidarem com seus dissensos tendo como o centro das atenções um processo comunicativo e dialogado que é diferente de outras alternativas ofertadas pelo judiciário que teriam como centro o debate e a argumentação jurídica.

Diante disto, pode-se inferir a partir de todo o material analisado que, em relação aos conteúdos sobre os fundamentos da mediação, os sentidos da formação se alinham em torno de uma questão central: a construção de maneiras de tratar os conflitos a partir de recursos discursivos. Assim, são enfatizadas nos conteúdos abordados, as perspectivas com foco na linguagem que discutam formas de identificar, entender e lidar com os conflitos. O resultado dessa discussão é a mudança de olhar para o conflito e seu potencial de transformação e para a lógica de resolução deste, em contraposição ao tradicionalmente posto no qual ele se apresenta como indesejado, sendo sinônimo de problema e disputa. No entanto, apesar de

haver consenso entre os mediadores que o conflito pode ser trabalhado de modo pacífico e dialogado, muitos são os modelos e caminhos para fazer essa construção.

Há de se ter em perspectiva que os termos “comunicação”, “linguagem”, “conflito” e “dissenso” são constructos complexos, ainda que sejam termos usuais no dia a dia das pessoas. Na mediação, uma polarização importante está em jogo entre duas diferentes formas de se ver esses conceitos. De um lado, os modelos centrados na conciliação e no acordo e de outro, modelos centrados na transformação das relações. Conforme abordado na introdução da dissertação, há modelos, como os inspirados na escola de Harvard (Fisher, Ury & Patton, 2005), que têm foco na produção de acordos por meio de ferramentas de negociação. Estas estão alinhadas com a necessidade de produzir respostas que criem consensos e alternativas baseadas em critérios objetivos. Dentre eles, está a teoria dos jogos que constrói, a partir de argumentos matemáticos, o convencimento de que a cooperação pode provar-se mais vantajosa que a competição. Quando as partes reconhecem que podem ter maior ganho individual a partir da colaboração começam, então, a se colocar mais disponíveis para negociar. Essa perspectiva redimensiona o interesse das partes no processo, favorecendo a criação de acordos, objetivo último do judiciário (Almeida, 2003).

De forma diferente, os modelos narrativos (Cobb, 1993; Winslade & Monk, 2016) e transformativos (Folger & Bush, 1996), que possuem inspirações construcionistas, estão focados em produzir entendimentos que provoquem alteração não apenas no modo de olhar para os dissensos ou construir respostas para dirimi-los, mas de produzir interações em que o conflito se mostre como uma oportunidade de transformação da relação. Sendo assim, não estão focados na produção do acordo, mas na mudança da forma de interagir, de modo geral, considerando a linguagem como central na produção dos sentidos sempre conectados aos contextos.

A partir da análise realizada, diferentes perspectivas são mencionadas como parte do conteúdo programático. Ao narrarem sobre essa diversidade, é possível inferir que o curso valoriza a utilidade de diferentes perspectivas para a construção do entendimento da mediação. Essas diferenças podem indicar que talvez essa discussão não tenha sido pautada como tanta ênfase no curso, ainda que seus efeitos sejam algo importante de se observar.

O resultado da escolha de um ou outro caminho em mediação produz, portanto, objetivos diferentes, como mostram Vestena e Borges (2009),

É exatamente por esta característica, por ser um método essencialmente dialógico, que se diferenciam as práticas mediacionais, ou seja, o propósito, enfim, a que se destina um processo de mediação dependerá, entre outras coisas, da forma de comunicação privilegiada. Se a preocupação for o alcance de um acordo ao final, prevalecerá o modelo de transmissão da comunicação, com troca de mensagens isoladas e intermitentes, através de padrões de linearidade entre causa e efeito. Tem-se, então, uma prática de mediação discursiva acordista, baseada na crença de que uma troca habilidosa de mensagens irá reduzir os mal-entendidos e as discordâncias entre as pessoas em conflito. Se, por outro lado, a preocupação estiver voltada aos diversos aspectos que fazem uma pessoa procurar um método não adversarial de composição de conflitos, quais sejam: o desejo de encontrar um caminho sem ter que se desfazer do relacionamento mantido com a outra pessoa até então; a solução mais rápida para o seu conflito; a possibilidade de discussão com o outro sobre seu problema e sobre seus pontos de vista sem descontextualizá-lo da realidade vivida; entre muitos outros motivos além do acordo para um ponto específico de um problema que envolve, a proposta é outra. Significa trabalhar com a perspectiva do construcionismo social, caracterizando, assim, uma prática de mediação discursiva transformadora (Vestena & Borges, 2009, p. 130).

De outra forma, alguns autores defendem que esses modelos, apesar de diferentes, podem ser entendidos como complementares e não como concorrentes, sob essa perspectiva, portanto, não cabe julgar uma abordagem como mais ultrapassada ou moderna, melhor ou pior. Todos são atuais e aplicáveis a depender do contexto, as partes envolvidas e as próprias escolhas pessoais do mediador ou a partir da instituição em que se formou (Farias, 2016; Suares, 2012).

Sobre isso, Suares (2012) afirma que apesar das técnicas se complementarem os modelos têm maior potencial em contextos diferentes. Para o autor, o modelo Tradicional de Harvard oferece bons recursos, especialmente, para a área empresarial. O modelo Transformativo é indicado quando há um propósito mais voltado para a mudança das relações. E o modelo Circular-Narrativo teria maior aplicabilidade em áreas diferentes porque é, segundo o autor, centrado tanto nas relações como nos acordos.

Tudo isso, porém, envolve um cuidado epistemológico importante e deve estar claro para os formandos o que se produz a partir do caminho que se escolhe abordar. É possível analisar que, diante da quantidade extensa de conteúdos apresentados, há uma intenção de ofertar, dentro de um curto espaço de tempo, o máximo de possibilidades de atuação. É necessário lembrar também que o curso dedica-se não somente a formar mediadores aptos a atuar com mediação de conflitos (atendendo casos em que há vínculos), mas também como mediadores em conciliações (atendendo casos em que as partes não possuem relações e que se direcionam a produção de acordos de maneira mais objetiva).

A partir dessas reflexões, é possível inferir que diferentes demandas exigem também, diferentes habilidades. Por isso, o Manual estimula que os mediadores continuem sempre se especializando e desenvolvendo novos recursos (Brasil & Azevedo, 2016). Por fim, não é possível saber apenas por esses materiais analisados, qual a profundidade na qual foram discutidos todos esses conceitos tendo em vista a complexidade disso e o tempo limitado

(conforme discutido no subitem anterior). É possível apostar, considerando todo o material analisado, que apesar da densidade dessas questões, o curso busca equilibrar o que parece ser central e importante para as professoras, com os pedidos das participantes que passam pela formação e também as determinações do judiciário.

Ao passo que esses conteúdos são expostos, havia sempre uma conexão deles como as técnicas e ferramentas que eles produziam para a prática da mediação. Nesse sentido, uma questão muito explorada nas falas das participantes se refere a esses recursos. Tendo em vista que o curso é voltado para a formação no judiciário, foi discutida a importância que essa instituição dá para o aprendizado técnico e pragmático da mediação. Portanto, enfatiza-se a formação de um instrumento estruturado, no qual cada etapa lança mão de diversas ferramentas, técnicas e recursos dialógicos. Essas questões do procedimento da mediação judicial serão abordadas no subitem a seguir.

### **5.1.3 - Os procedimentos da mediação judicial: ferramentas, técnicas e etapas**

O foco dessa parte da análise são os conteúdos que auxiliam na instrumentalização do mediador, assim como o aprendizado das etapas do procedimento da mediação. As narrativas são marcadas por uma linguagem que é própria da mediação judicial e trazem um enfoque nas etapas, técnicas e ferramentas utilizadas no processo. A seguir, os trechos do material analisado exemplificam o que é entendido aqui como conteúdos relacionados à mediação como um procedimento.

A começar pelo material pedagógico, esses são alguns exemplos de conteúdos com enfoque nas ferramentas, técnicas e etapas da mediação.

Pré-Mediação / 1º Encontro / Relato das histórias / Elaboração de agenda / geração e exploração de alternativas / CNV (comunicação não violenta) / Finalização da mediação (redação do acordo). (Cronograma).

O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação, imparcialidade X neutralidade / Negociação - Integração e distribuição do valor das

negociações / Técnicas básicas de negociação: a barganha de posições, a separação de pessoas e problemas, concentração em interesses, desenvolvimento de ganho mútuo, critérios, objetivos, melhor alternativa para acordo negociado / Técnicas intermediárias de negociação, estratégias de estabelecimento de rapport / Transformação de adversários em parceiros / comunicação efetiva / Posições e interesses / Aspectos emocionais que envolvem a negociação / Solução ou soluções parciais ou totais / Co-mediação / Recontextualização / Identificação das propostas implícitas / Formas de perguntas / Produção de opção / Acondicionamento das questões e interesses das partes / Testes de realidade ou reflexão / Recursos e Ferramentas Conversacionais para Promover Diálogos / Recursos do Mediador: posturas com as quais participa nas conversas / Ferramentas do Mediador: maneiras como o mediador intervém nas conversas / Ferramentas Adicionais: equipe reflexiva e potencialização da rede social. (Projeto do curso).

Conciliação: Planejamento da sessão; Apresentação ou abertura; Esclarecimentos ou Investigação das propostas das partes; Criação de opções; Escolha da opção; Lavratura do acordo / Mediação: Pré-mediação; Mediação propriamente dita: Acolhida; Declaração inicial das partes; Planejamento; Esclarecimentos dos interesses ocultos; Negociação do acordo. (Projeto do curso).

Conciliação: 1ª Etapa: Apresentação e Abertura; 2ª Etapa: Investigação das Propostas das Partes e Levantamento de Novas Opções; 3ª Etapa: exploração das Alternativas e Tomada de Decisão; 4ª Etapa: Formalização do Acordo. (Apostila).

Mediação: 1ª Etapa: Pré mediação e 1º Encontro; 2ª Etapa: Relato das Histórias e Elaboração de uma Agenda; 3ª Etapa: Exploração das Alternativas e Tomada de Decisão; 4ª Etapa: Redação do Acordo/ Termo de Entendimento (pré-judicial). Técnicas para Conciliar/ Mediar conflitos / Distinção entre Debate e Diálogo / Falar em 1ª Pessoa / Escuta Ativa / Perguntas de Esclarecimento / Reiteração / Reconhecimento de Validação de sentimentos / Resumo / Focar no Problema e não na pessoa / Focar os interesses e não as posições / Transformar queixas em pedidos / Comediação / Encontros privados (cáucus). (Apostila).

Nesses trechos, pode ser destacado o foco do conteúdo em oferecer uma formação em mediação estruturada em passos bem demarcados. Assim, termos como “etapas”, “planejamento da sessão”, “declaração inicial”, “apresentação” e “finalização” descrevem esse aspecto objetivo e prático da mediação. Dentro de cada uma dessas etapas e fases, palavras como “investigação de propostas”, “criação e escolha de opções”, “acolhida”, “validação de sentimentos”, “foco no problema”, “*rapport*”, “barganha de posições” e “neutralidade” expressam pontos de atenção e recursos para o mediador aplicar cada uma dessas etapas. É possível observar ainda que há no projeto e na apostila uma separação entre

mediação e conciliação. Essa mesma diferenciação não aparece no cronograma, o que pode ser interpretado como algo que não é central na formação, pois, de maneira teórica, há poucas mudanças na descrição dos dois procedimentos, tendo em vista que os mesmos princípios utilizados na mediação devem ser também adotados na conciliação, nesse sentido, uma conciliação bem realizada traz fortes marcas da mediação. Nas falas, o principal ponto de diferença é sobre a etapa de escuta das histórias que é menos salientada na conciliação em comparação com a mediação e a etapa da pré mediação, que não existe na conciliação.

A seguir, os relatos das professoras citam sobre a divisão da mediação em etapas, e trazem alguns recursos que parecem ser diferentes dos abordados anteriormente no material pedagógico.

Na primeira aula a gente focava na construção do contexto relacional, que é o que a gente entende que você tem que ir construindo também na pré-mediação e no momento inicial com os clientes, que é aquilo que acaba se reduzindo na fala de abertura [...]. Eu entendo que a mediação, o principal aspecto que você lida não é nem com o conteúdo do que o outro está trazendo, mas aonde o outro vai te posicionando, vai posicionando o outro de quem ele está falando, vai repositando enquanto ele fala. E essa vai ser a principal ferramenta do mediador, lidar com isso. Não entendendo isso, ele simplesmente vai começar a reagir ao que o mediado vai propor ali, vai trazer pra ele. Então, no meu entendimento, o primeiro olhar tem que ser pra isso. [...] Tem mediado que vem e vai te deixando com muita raiva, tomando partido com vontade de falar “escuta cara, para com isso”. Então, enquanto eu não olho isso, da onde está vindo isso, aí aquelas conversas internas que me leva a visitar minhas crenças, me leva a visitar meus paradigmas, o tempo longo, o tempo curto... Enfim! Eu tenho que ir fazendo toda essa conversa pra depois escolher que resposta que eu dou. Depois escolher que ferramenta de mediador que eu vou usar. Porque no meu entendimento, não adianta eu ir para o ideal: aqui separa a pessoa do problema, etc, enquanto internamente eu estar achando aquela pessoa uma pessoa inadequada, arrogante, não sei o que... Porque vai ser a partir disso que eu vou responder. (Raquel – Professora).

A gente traz também alguns referenciais da CNV (Comunicação não violenta) e eles vão experimentando aqueles passos em conversa [...] pra você praticar nas suas relações... Fazer refletir sobre como você está conversando com as pessoas. Porque é isso que você vai fazer em relação aos outros e você precisa estar ciente daquilo que vai fazer em relação a você mesmo (Pâmela – Professora).

Aí a gente já introduz algumas ferramentas conversacionais, por exemplo, da escuta ativa. [...] Aí na terceira aula a gente começa a trabalhar as etapas da mediação atrelando às ferramentas dessas etapas. A pré-mediação, conversa de abertura,



escuta das histórias, escuta e transformação das histórias. [...] E aí a gente já vai também trabalhando na simulação essa etapa de negociação, criar critérios objetivos, múltiplas possibilidades, buscar criatividade das pessoas [...] Retomei livros que tem a ver com a comunicação, mas com uma comunicação voltada pra criatividade de buscar soluções, então, um passo além, né? Porque eu sinto que a gente além de trabalhar o como a gente escuta tudo isso, a gente não pode apenas parar ali. Eu estou sentindo isso nas minhas mediações, a gente precisa impulsionar as pessoas a dar o passo pra frente. Ai o passo pra frente tem muita ferramenta na negociação pra isso (Bárbara – Professora).

Na fala das professoras, é possível perceber a descrição de como os conteúdos são divididos ao longo do curso. Expressões como “construção de contexto”, “pré mediação”, “fala de abertura”, “ouvir e transformar histórias”, “criação de futuros possíveis”, “escuta ativa”, “etapas”, “negociação”, “criação de critérios objetivos”, “criatividade de buscar soluções” e “possibilidades”, descrevem alguns dispositivos utilizados no processo de mediação. Nesse sentido, é possível interpretá-los como caminhos que auxiliam os mediadores a se instrumentalizarem de recursos que os auxiliem na condução dessa conversa sem que se percam nas próprias emoções, sendo levados pelo conteúdo da conversa e perdendo o foco no processo.

As alunas também citam alguns aspectos da mediação como procedimento, e sua divisão em etapas, assim como as ferramentas aplicáveis nas sessões.

Esse curso me ensinou a conversar e me expressar melhor, e o mais importante, ouvir tentando a todo o momento me policiar para não ter julgamentos prévios (Samantha – Relatório final).

Após concluir a atividade, vi que fazer uso das ferramentas que aprendemos (comunicação não violenta, escuta curiosa/empática) não é uma coisa automática – temos que nos treinar a usá-los, e isso demanda tempo e prática. (Patrícia - Relatório Final)

Eu fiquei o tempo todo com ela calculando as etapas da mediação. Eu saí daqui sabendo que a aplicação das ferramentas é a chave para você fazer a mediação no sentido estrito, né? Não no sentido amplo como um acordo de concessões e boas intenções. A mediação no modo como ela é passada aqui no [nome da instituição] e que as professoras fizeram questão de enfatizar que a gente tem que aplicar aquelas fases, isso me marcou muito. Quando elas falam: isso tem que ser feito gente! A ferramenta é essa e a gente faz questão que aplique porque isso que dá certo. Eu só me toquei disso porque no bate-papo após a mediação as pessoas falaram, nossa eu julguei o caso lá porque eu achava que ele tinha que fazer isso, isso e aquilo. E eu

pensei, nossa, em nenhum momento isso passou pela minha cabeça e eu percebi que não julguei. [...] (Fernanda – Entrevista).

Ferramentas conversacionais: Escuta Ativa / Acolhimento / Validação / Balancear / Considerar diferenças culturais / Identificar e desconstruir impasses / Perguntas - Atenção / Observar linguagem / Mensagem “EU” / Conteúdo da Linguagem / Natureza da comunicação / Empatia / Redefinir positivamente / Resumir / Parafrasear / Transformar o negativo (queixas) / FERRAMENTAS NEGOCIAIS: Identificar envolvidos / Separar pessoa do problema / Identificar interesses e necessidades / Iniciar por pauta de menor tensão / Identificar Necessidades x Possibilidades / Estabelecer limites / Transformar “ou” em “e” (Andressa – Atividade 4).

Muitas ferramentas nos foram dadas: escuta curiosa, perguntas amplificadoras e implicativas, reiteração, fala apreciativa, validação de sentimentos, separar a pessoa do problema, identificar interesses e posições, transformar queixas em pedidos, entre outras. [...] Antes tinha a preocupação de saber como mostrar um caminho diferente que fosse a melhor solução, minha melhor contribuição para apaziguar o desentendimento; hoje entendo que não vou mostrar caminho nenhum ou trazer solução alguma para alguém [...]. Assim não me sinto pressionada para saber o resultado que quero produzir, mas à vontade para usar as ferramentas adequadas nos momentos mais propícios, que espero que, com o tempo, fiquem mais fáceis de serem identificados, na função de condutora do processo de mediação (Paola – Relatório Final).

O material das entrevistas e atividades produzidas pelas alunas traz com mais detalhes os conteúdos trabalhados nesse subtema. Os trechos são marcados de descrições que demonstram pontos de atenção que as alunas passam a ter a partir do contato com esses conteúdos. Assim, descrevem as etapas da mediação como algo que lhes auxilia a pensar na aplicação do procedimento de modo prático, instrumentalizando-as para a condução da conversa. Analisando esses trechos, é central a descrição de técnicas, ferramentas, recursos e etapas delineando o que será feito ou o que se espera alcançar no desenvolvimento de cada estágio. Descrito por uma das participantes como a chave para fazer a mediação, o aprendizado desses dispositivos parece ter um sentido de concretizar a possibilidade de realizar o procedimento sem que haja julgamentos pessoais. É possível entender, portanto, que a aplicação das técnicas tem o sentido de capacitar as alunas a agir de maneira equidistante e profissional, questão também mencionada pelas professoras.

Em resumo, pode-se considerar esse subtema como especialmente importante, pois se dedica ao momento da conversa em mediação. Conforme o Manual, o propósito principal de uma formação básica de mediadores é:

apresentar de forma direta e simplificada técnicas autocompositivas (em sentido amplo) a serem adotadas por mediadores e, algumas destas também por conciliadores. Naturalmente, cada mediador tem um vocabulário próprio, uma abordagem e um estilo de comunicação que deve ser respeitado como parte de sua individualidade. A incorporação das técnicas de mediação, algumas destas apresentadas nesse manual, e a formação de um estilo pessoal, passa pela premissa de que a prática da mediação não permite uma abordagem intuitiva na qual o mediador age por mera experimentação ou sem consciência da provável resposta a uma ação comunicativa sua. A incorporação dessas técnicas pressupõe a existência de um marco teórico e a orientação à progressiva melhoria da prática do mediador. (Brasil & Azevedo, 2016, p. 28).

Ainda a partir da perspectiva abordada no Manual, o aprendizado das técnicas serve para que sejam desenvolvidas certas habilidades consideradas necessárias para uma formação efetiva do mediador: 1) saiba aplicar diferentes técnicas autocompositivas congruentes com a necessidade de cada disputa; 2) desenvolva uma escuta ativa/ dinâmica conforme as técnicas que auxiliam nessa escuta; 3) consiga inspirar respeito e confiança no processo; 4) consiga administrar situações de tensão e alterações de humor; 5) crie formas de estimular o desenvolvimento de soluções com benefícios mútuos; 6) promova formas conciliatórias e não judicantes de olhar para o conflito; 7) estimule que os participantes consigam resolver os problemas sem reforçar uma lógica de culpabilização; 8) saiba estimular condições diferentes que auxiliem na reformulação de questões como perguntas e formas de falar, diante de

eventuais impasses; e 9) consiga abordar com imparcialidade questões que possam influenciar a relação das partes (Brasil & Azevedo, 2016).

Esses trechos do Manual fazem a defesa de uma formação em mediação técnica e objetiva. No entanto, ainda que no curso analisado o desenvolvimento dessas capacidades seja uma questão central, é possível observar um cuidado mais amplo, especialmente quando as alunas ressaltam uma apreensão crítica dessas ferramentas e relatam como elas se mostram úteis em outros contextos, desenvolvendo atenção a uma postura de não julgamento e qualificando sua escuta. Conforme alerta Rodrigues (2018):

Tenho a convicção de que para mediar não basta possuir habilidades e técnicas específicas, é preciso dominar a difícil tarefa de se integrar emocionalmente com os outros. Auto se designar mediador ignorando este fato significa um mau começo. Mediar é uma “arte” (e como tal, reclama o homem por inteiro) de conduzir um procedimento carregado de intensidades (Rodrigues, 2018, p.03).

Almeida (2017) descreve inúmeras ferramentas em mediação que são divididas em quatro tipos. O primeiro tipo são as etapas do processo – pré mediação, declaração de abertura, relato de histórias, entre outras; a segunda, são ferramentas procedimentais que se referem aos recursos práticos como a construção do termo de participação, caucos ou encontros privados, sugestão da procura de técnicos ou especialistas, etc.; o terceiro, aponta para recursos conversacionais e envolve conceitos como acolhimento, escuta ativa, resumo, paráfrase, externalização do problema, redefinição com conotação positiva, etc. e; quarto, ferramentas de negociação que envolvem separar as pessoas do problema, construção de uma pauta objetiva e outra subjetiva, identificação dos interesses sob as posições, criar cenários futuros, trabalhar com critérios objetivos, entre outros. Ainda que a autora dedique-se quase inteiramente à descrição das ferramentas de modo teórico e na exemplificação de sua

aplicação, ela também chama atenção para um olhar sistêmico, superando a ideia positivista de causa-efeito e assumindo, assim, uma postura mais dinâmica e multifatorial.

Os fatores que contribuem para os resultados dos processos em geral são múltiplos - multifatorialidade -, e dependem da interação entre vários elementos do sistema; no caso da Mediação, é preciso considerar o ambiente do desentendimento – entorno físico e humano -, e dimensionar sua participação na construção do conflito e na resolução (Almeida, 2017, p. 138).

Por fim, é possível concluir sobre os conteúdos do curso relativos aos procedimentos da mediação que várias questões atravessam as escolhas apresentadas. A análise dos conteúdos desenvolvidos na formação enfoca um aspecto informativo e constitutivo dos saberes teóricos sobre a mediação. Porém, é perceptível como as participantes fazem relação entre os conteúdos aprendidos para além de uma aplicação mecânica, produzindo reflexões sobre eles. De forma complementar e como consequência da apresentação dos conteúdos, tem-se a seguir, a discussão sobre a forma como os temas são abordados e trabalhados ao longo do curso. Sendo assim, serão discutidas as metodologias de ensino desenvolvidas para facilitar essa aprendizagem, assim como, os efeitos que esse processo tem para as envolvidas.

## **5.2 – O caminho se faz ao caminhar – os processos de formação**

Para além da construção e escolha das temáticas trabalhadas é importante ressaltar que o processo de aprendizagem e apreensão dos conteúdos é mediado pela forma como este é apresentado. Assim, serão discutidos os aspectos abordados nos materiais analisados que tratam das questões operacionais referentes à interação que ocorre no momento das aulas. Nesse sentido, enfatizam-se dois aspectos: A) questões pragmáticas envolvendo materiais e atividades utilizadas, nas quais são ressaltadas os recursos didáticos que facilitam a

aprendizagem. B) ênfase dialógica e reflexiva, salientando as propostas desenvolvidas para favorecer a participação coletiva na construção do processo ensino-aprendizagem.

### 5.2.1- Ênfase pragmática: materiais e atividades práticas

O foco dessa parte da análise é dar luz a alguns dispositivos que o curso se propõe a utilizar durante as aulas. É estimulado na Resolução nº 125/2010 que os conteúdos sejam abordados de forma dinâmica e diversificada, propondo o uso de data show, vídeos, filmes, apostilas, flip chart e cadeiras móveis. De forma prática, nesse curso, identifica-se nas entrevistas com as professoras, alunas e material pedagógico que um sentido importante no processo de ensino é favorecer uma diversidade de linguagens ou estímulos para facilitar que os conteúdos sejam apreendidos.

A seguir, trechos do material pedagógico explicitam essa ênfase pragmática:

Apresentação de recursos conversacionais para o grupo: Fala consciente<sup>8</sup> - cartões coloridos / Postura apreciativa<sup>9</sup>: envelopes - Objeto de fala<sup>10</sup> / Reflexões sobre atividade intermediária / Vídeos do Ury e do Marshall / Filme: 11 homens e 1 sentença / Simulação<sup>11</sup> / Vídeos: a) (A história única – Chimamanda Adichie; b) mude suas palavras mude seu mundo). (Cronograma).

Aulas presenciais, interativas e expositivas com material de apoio apostilado / Leituras e Discussão de Textos Indicados / Exercícios de Habilidades / Práticas Simuladas das Etapas da Conciliação e da Mediação<sup>12</sup> / Tarefa Dirigida / Exercícios de Recursos e Habilidades conversacionais. (Projeto do curso).

---

<sup>8</sup> Essa é uma dinâmica utilizada ao longo de todo o curso e que tem como proposta fomentar que os alunos façam comentários de maneira consciente. Assim, são distribuídos três cartões (azul, verde e laranja) e cada um representa um tipo de intervenção. Portanto, quando um aluno quer fazer uma pergunta de esclarecimento ele levanta o cartão verde, quando quer pedir um exemplo, levanta o cartão laranja e quando quer fazer algum comentário ou reflexão usa o cartão azul.

<sup>9</sup> A professora se refere a um instrumento utilizado por elas na qual são disponibilizados envelopes com o nome de cada um dos alunos e dentro de cada envelope são inseridos, uns pelos outros, mensagens de apreciação de algum comportamento, intervenção e sentimentos que reverberaram de maneira positiva nos participantes.

<sup>10</sup> Um objeto da fala é um componente que tem por objetivo simbólico indicar os falantes. Sendo assim, quem segura o objeto tem autorização a falar, enquanto os outros exercem a função de escutar.

<sup>11</sup> Simulações são exercícios utilizados em sala nos quais são encenados alguns conflitos semelhantes aos reais, sendo assim, os alunos assumem o papel de mediadores, co-mediadores e também das partes a fim de experimentarem os efeitos das técnicas aprendidas.

<sup>12</sup> Refere-se às simulações explicitadas na nota 4.

Nesses trechos, percebe-se uma diversidade de dispositivos que estimulam diferentes jeitos de aprender. Podem ser destacadas duas questões. A primeira refere-se aos materiais utilizados como: objetos, livros, textos, vídeos e filmes, recursos concretos e que estimulam diferentes sentidos. A segunda indica dinâmicas, atividades, tarefas, exercícios e simulações, práticas que favorecem, em alguma medida, que os participantes possam performar o lugar do mediador, exercício que é parte fundamental no curso. Complementando esses trechos, também é possível perceber na fala das professoras alguns desses materiais e propostas práticas utilizadas no curso.

Nossas interlocuções são feitas olhando muito a forma do construcionismo social, então elas são muito reflexivas. [...] As atividades intermediárias eu acho que são um diferencial. Isso porque entre uma aula e outra e poder assistir aqueles filmes, e pensar sobre eles, aquilo vai ampliando muito o nosso entendimento, né? Acho também que as simulações que a gente faz em aula, a forma como a gente faz a simulação também é um diferencial, as orientações que a gente dá para fazer as simulações e as interlocuções que a gente faz após as simulações. [...] A gente traz também alguns referenciais da Comunicação Não Violenta (CNV) e eles vão experimentando aqueles passos em conversas. [...] pra você praticar nas suas relações... (Pâmela – Professora).

Eu acho que a gente foca, apesar de estar dando um conteúdo que está numa normativa, a gente dá com enfoque no processo, na construção desse processo. [...] A gente já fala da “fala apreciativa” desde o começo e a gente tem um jeito de fazer isso, que é com os envelopes em que as pessoas escrevem umas pras outras visando treinar essa postura apreciativa. Tem também a fala consciente, que é pensar o que eu vou falar agora é “uma pergunta”, um comentário. [...] Aí a gente começa a praticar, né? Porque todas as aulas precisam estar acompanhadas de dinâmicas. [...] Aí começa essa coisa, porque a gente trabalha na comunicação, como é que a gente escuta as histórias? Como a gente escuta as pessoas? [...] A teoria dos jogos tem o jogo “maximize seu ganho<sup>13</sup>”, que também é uma dinâmica e, no terceiro, a gente já começa a simular a mediação. Aí a dinâmica é fazer fala de abertura, começar a ouvir as pessoas... Então, por exemplo, na aula de construção de contexto, é dinâmica, é com todo mundo junto. [...] Aí depois tem o trabalho relacionado ao vídeo “O Perigo da História Única”... (Bárbara – Professora).

Os trechos recortados das entrevistas das professoras salientam o foco num processo de ensino e aprendizagem que é construído de maneira dinâmica e ativa. É possível perceber a partir das propostas descritas uma intenção em organizar a explicitação dos conteúdos de

---

<sup>13</sup> Maximize seu ganho é um jogo matemático que referencia a Teoria dos Jogos. A proposta é construir uma forma negociada para que os participantes possam aumentar seus pontos mutuamente propondo uma reflexão sobre cooperação versus competição.

modo que as participantes possam praticar a aplicação de conceitos importantes para a mediação de forma interativa e vivencial. Com o intuito de ampliar o entendimento, os materiais como cartões, envelopes, vídeos e jogos, auxiliam a dar concretude a conceitos e linguagens abstratas e convidam a relação, diálogo e colaboração, questões centrais no movimento construcionista social, citado por uma das professoras. Assim como no material pedagógico, é perceptível o investimento de recursos diversos que, por sua vez, trabalham diferentes sensações. Praticar, pensar, treinar, simular, trabalhar e experimentar, são algumas palavras que descrevem os sentidos, para as professoras, que essas propostas têm no curso teórico.

Complementando as falas selecionadas das professoras e os recortes dos materiais didáticos, as alunas também apontam diversos dispositivos pragmáticos que colaboraram para o processo de aprendizagem.

Não só pela mediação, mas pela meditação também, aí pensando sobre o assunto, eu vejo que a proximidade entre mediar e meditar é maior do que a proximidade epistemológica e da grafia. O trabalho [de meditação] que ela faz antes das aulas é fantástico e eu pretendo, enquanto mediador, sempre meditar antes da mediação. Acho que isso faz toda a diferença. Você conseguir se agorizar, estar no momento presente... [...] O conforto tanto físico quanto o comportamental no contato com plantas, com tartaruga, a presença de arquétipos aqui fora tem tudo... Tem o Espírito Santo em forma de pomba. [...] Isso aqui que circula é espetacular (Silvio – Entrevista).

A composição da sala em um semicírculo permite adiantar a proposta de um grupo de pessoas que podem se olhar enquanto falam. Diferente do que vemos em salas de aula tradicionais em que se pede interação, mas as cadeiras estão voltadas para um único lado, sugerindo uma unilateralidade, o que pudemos vivenciar foi a experiência de que não existe um ponto específico que mereça mais atenção, possibilitando a ideia de horizontalidade nas relações estabelecidas (Cláudia – Relatório Final).

Na primeira atividade intermediária percebi com as perguntas que foram apresentadas que eu precisava ser mais paciente no momento da conversa (Samantha – Relatório final).

O texto de “Ferramentas Conversacionais” (Profa. Dra. Marisa Japur – Profa. Dra. Cristina Ruffino) ampliou a compreensão e a identificação de tais ferramentas utilizadas nas dinâmicas aplicadas pelos instrutores do decorrer do curso e na escolha de aplicação nos Processos práticos de Mediação (Marta – Relatório final).

A primeira coisa que me marcou bastante foi ver os vídeos que elas deram na atividade intermediária. Aquele senhor, o Marshall, eu achei fantástico e depois, como eu joguei no Youtube, eu fui assistindo outro e depois eu fui estudando, e uma outra coisa também que me marcou muito foi o filme “Doze Homens e Uma Sentença”. Ah, foi muito bom... Então, assim, eu tenho mais facilidade, eu aprendo mais eu vendo, entendeu? Então eu acho que é por isso que prestei tanta atenção, mas a questão visual me grava bastante. É como a [nome de uma aluna] falou, eu preciso escutar, eu preciso ouvir e ver, porque em casa consigo mentalizar. Então



esses vídeos e filmes me aguçaram bastante a curiosidade e me fizeram pensar bastante em muita coisa da minha vida (Roberta – Entrevista).

Os trechos selecionados das alunas chamam atenção para os diversos estímulos pedagógicos que marcaram as participantes que, de modo particular, constroem relação entre esses recursos utilizados e a mediação. Ressalta-se, portanto, que meditação, filme, texto, vídeo e atividades escritas, são alguns elementos didáticos práticos utilizados no curso e que chamaram atenção das participantes. Além disso, as falas enfatizam a estrutura do ambiente, salientando que o conforto físico e o posicionamento da sala são sentidos importantes que colaboram para o aprendizado da mediação, aspecto não mencionado pelas professoras e material didático, mas colocado com uma ênfase importante na fala das alunas. Sendo assim, ampliar, aprender, interagir, meditar, olhar mutuamente, relacionar, identificar, perceber, dar atenção, gravar, ouvir e ver, são algumas palavras utilizadas pelas alunas para descreverem alguns dos sentidos que esses dispositivos pragmáticos favorecem no processo de formação proposto no curso.

Foi explicitado no tema anterior o quanto o conteúdo da mediação é extenso e que, portanto, conseguir abordar o máximo possível das temáticas envolve tempo, dinamicidade e criatividade, no processo de construção. Sendo assim, todos esses trechos chamam atenção para uma riqueza de recursos pedagógicos e estruturais que o curso lança mão em seu desenvolvimento. É importante, porém, que o leitor esteja conectado com a ideia de que a divisão realizada entre conteúdo e metodologia ou processo nesse trabalho é pensada de forma didática, mas que, na realidade, essas questões se misturam em alguns pontos. Nos trechos selecionados, é possível perceber, por exemplo, que o que elas chamam de “postura apreciativa” e também de “fala consciente” poderiam ser entendidos como conteúdos teóricos que são apresentados não apenas como descrições abstratas, mas efetivamente como exercícios praticados no decorrer do curso. Da mesma forma, essa ênfase pragmática

trabalhada nesse subitem também não pode ser analisada de maneira descolada da ênfase dialógica que será abordada a seguir.

Esclarecendo sobre o entendimento do que é focar no processo McNamee (2006) esclarece que o movimento construcionista entende a forma de construção do conhecimento como algo centrado nos sentidos que emergem das trocas relacionais, e não a partir de uma lógica linear e hierárquica na qual quem supõe saber transmite informações a quem supõe que não sabe. Nesse sentido, as práticas educativas apoiadas nesse pensamento dedicam seus esforços para a construção do processo de interação que acontece entre todos os envolvidos na relação e, conseqüentemente exige também a colaboração de todos.

Assim como o presente curso, a literatura da área de mediação estimula especialmente a prática de simulações de casos de mediação, exercício também chamado de *role playing* ou *mock mediation*. Schreier (2002) demonstra que esses exercícios oferecem aos formandos a oportunidade de experimentarem os desafios de um caso real. Nas simulações, além de poderem praticar as técnicas aprendidas, também são colocadas à prova as emoções e sentimentos dos mediadores em formação. Na prática exemplificada no texto da autora supracitada, as práticas de *role play* eram acompanhadas de momentos de reflexão sobre o que deu certo, o que não funcionou e que recursos poderiam ser melhorados. Nesse estudo, foi observado também que a maior dificuldade demonstrada pelas participantes era de desenvolver uma postura de “neutralidade” e empatia.

Relatando sobre sua experiência de formação de mediadores, Viana (2017) observou que o cuidado com as questões pedagógicas envolvendo reflexões sobre exercícios e envolvimento dos participantes mostrou-se um desafio no desenvolvimento do trabalho. A autora relata que boa parte das participantes não se envolveu no processo e atribui esse desinteresse à concepção desenvolvida por elas que comparavam a mediação ora como algo abstrato e inaplicável na prática judiciária, ora como simplório e semelhante à autoajuda. As

participantes afirmaram também que os recursos apresentados como inovadores, na verdade, já faziam parte do repertório de respostas que elas tinham para agir diante dos problemas no trabalho. Entre outras coisas, a autora analisou que, mesmo utilizando de filmes, simulações e demais recursos sugeridos pelo Manual (Brasil & Azevedo, 2016), os debates não eram bem conduzidos e tomavam caminhos diferentes do esperado para um curso em mediação, pois, os argumentos utilizados nas conversas dialogavam com uma lógica litigante na qual predomina a intenção do “fazer justiça” por meio do julgamento.

Diferente do resultado obtido na pesquisa relatada acima, este trabalho demonstra que: 1 – há uma atenção especial ao processo e isso é evidenciado pelo destaque que as professoras dão para esses recursos ao apontarem alguns deles como aliados importantes na compreensão dos conteúdos, o que também é confirmado na fala das alunas; 2 – os filmes, textos, vídeos e dinâmicas fizeram sentido não somente para o aprendizado dos conteúdos, mas também para a vida pessoal das participantes, conforme descrito por uma das alunas; 3 – os dispositivos utilizados cumprem um papel de ajudar a ampliar e abrir os diálogos e não de fechar-se a uma conclusão, análise que se apoia nos dizeres das participantes que expressam essa ênfase na diversidade e expansão dos entendimentos. Por isso, conclui-se que não somente a apresentação dos recursos, mas a forma como eles são articulados é que fará diferença no processo.

Diante disso, é possível perceber que todos esses dispositivos são utilizados com o intuito de sensibilizar os alunos e facilitar a abordagem das temáticas discutidas, trazer reflexão sobre as emoções que estão em jogo e oportunizar uma vivência que aproxime os estudantes da realidade. Esses exercícios se aproximam do que é proposto por Power (1999) que, ao refletir sobre o aprendizado do adulto, propõe a construção de um currículo diverso com estímulos práticos. Nas palavras da autora:

Um currículo para alunos adultos deveria ser elaborado de modo a incluir: experiência visual ou concreta que envolve os alunos nas questões, ou seja, assistir a um filme ou atuar nele, ou em uma simulação. Observação reflexiva a partir de muitas perspectivas, facilitada por discussões com outras pessoas. Conceitualização abstrata de observações da prática. Desenvolvimento de teorias que integrem observações. Experimentação ativa na qual o aluno toma decisões e resolve problemas (inicialmente em dramatizações e simulações) (Power, 1999, p. 371).

Do ponto de vista da educação, a organização desses recursos pedagógicos é entendida como didática, que diz respeito a “como ensinar”. Conforme Libâneo (2006), a educação no âmbito das instituições de ensino possui propósitos intencionais, práticas sistematizadas e organização. O processo educativo, portanto, deve cumprir a função de direcionar-se a uma formação humana, mas também, capacitar os envolvidos a desempenharem uma atividade prática. Nesse caso em específico, esses recursos pragmáticos agem como facilitadores desse processo na formação de mediadores e, conforme analisado, os dispositivos utilizados auxiliam a construir sentidos para a mediação e proporcionam a ampliação do olhar para as temáticas e conteúdos dessa prática nas diferentes situações cotidianas como ver um filme, conversar ou meditar.

A riqueza de materiais, estrutura, recursos tecnológicos, dinâmicas e simulações não dispensam, portanto, um professor qualificado para mediar esses recursos. Ter como opção um repertório de materiais e estrutura adequados certamente é algo que facilita a condução do processo de ensino e aprendizagem. No entanto, mais importante que o material didático utilizado como disparador para abordar determinado assunto é a relação estabelecida entre as diferentes posições que as pessoas ocupam num processo de ensino e aprendizagem. Resgatando o exposto por McNamee (2006) é possível dizer que a responsabilidade da construção de uma interação colaborativa e dialogada cabe, em primeiro momento, aos

professores. Focar a construção de ações conjuntas exige, portanto, um esforço criativo e investimento em conversas e exercícios instigantes, carregados de afetos mútuos, que vão além dos aspectos verbais, mas que estimulam a vivência em todo corpo, de forma visceral.

Enfatizando essa proposta dialogada, o subtema a seguir aborda um formato que o curso em questão adota nas aulas que investe nas conversas e na reflexão como dispositivos centrais na construção da relação.

### **5.2.2 - Ênfase dialógica: um fazer junto com responsabilidades diferentes**

Por meio da leitura do material analisado foi possível perceber uma característica muito interessante do curso que é um empenho em criar espaços de diálogo nos quais as participantes sejam ouvidas, a fim de que se tenha a possibilidade de cuidar de como elas têm apreendido os conteúdos. Essa ênfase complementa a discussão desenvolvida no item anterior, tendo em vista que parte das dinâmicas propostas tem por intuito colaborar para a construção desse espaço colaborativo e dialogado que coloca como central na formação dos mediadores a criação de momentos de troca. A seguir, trechos do material pedagógico que exemplificam essa ênfase.

Apresentação dos participantes (nome, o que faz, expectativas em relação ao curso, uma competência ou habilidade que possui e gostaria de compartilhar com o grupo) (Cronograma).

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

Compartilhar, participar e espaço para anotar são algumas palavras que descrevem a ênfase dialógica no material didático. A partir desses trechos, é possível perceber alguns mecanismos criados pelo curso para ouvir as participantes. Esses espaços aparecem de duas formas: uma propõe que as participantes falem de si, valorizando um aspecto “pessoal”,

independente dos conteúdos, ou seja, demonstra um interesse na história pessoal e na forma como cada um enxerga as possibilidades do curso para si; a outra, enfoca espaços de discussão sobre o conteúdo do curso, ofertando um espaço, dentro da apostila, para que as participantes possam complementar o que está pré-estabelecido, valorizando assim o que elas têm para oferecer de novo para a disciplina.

Semelhante ao descrito no material didático, as professoras também enfatizam essa ênfase em construir o curso de forma dialogada, oferecendo espaços para escuta das alunas e criando oportunidades de construção coletiva do processo. Os trechos a seguir exemplificam essa questão.

Uma coisa que a gente costuma utilizar muito, eu acho, é uma forma dialogada, né? Embora a gente tenha lá aquele programa todo, mas é tudo muito conversado. É muito dialogado com os alunos e uma coisa que a gente fazia antes e que depois parou de fazer foi o feedback das atividades intermediárias, e isso foi um pedido da turma anterior quando fizeram as avaliações ao final. Então a gente volta agora com o “corte cola<sup>14</sup>” dessas atividades. E isso faz muita diferença. E foi muito importante ter retomado isso, porque acho que foi o que possibilitou uma costura maior das pessoas poderem ver o que os outros tinham escrito também. Isso amplia o seu entendimento porque você não fica só com as suas respostas daquele exercício, mas você pode ver as respostas de todos e depois conversando aqui a partir da resposta de todos você mudou o teu leque... Então, foi algo que a gente olhou e achou que era importante. [...] E a cada turma que começa você precisa construir um contexto de confiança pra abrir possibilidades de curiosidades. [...] É como se a gente estivesse acompanhando ombro a ombro aquela pessoa que tem o desejo de se tornar mediador. Na formação, essas possibilidades de curso rápido, de curso online, esse tipo de curso, diminui bastante a possibilidade de reflexão (Pâmela – Professora).

Na conversa tem uma coisa que é o conteúdo e tem uma coisa que é onde eu coloco o outro, falando isso que eu estou falando. E isso pra mim é uma ferramenta muito importante para o mediador, que é cuidar da relação deles com o cliente e cuidar dos clientes entre si. [...] Então, no curso teórico, a gente usava as etapas da mediação como uma metáfora também das etapas do curso. [...] Então a gente parava muitas vezes pra olhar pra isso, pro nosso aqui e agora, pra nossa relação ali, momentânea e que é diferente e olhar para o conteúdo da pergunta ou o conteúdo do que é falado. A gente achava importante se ter dois professores, porque um está ali mais na conversa de conteúdo, e o outro fica acompanhando esse processo todo.

---

<sup>14</sup> Corte cola é um recurso utilizado pelas professoras para dar feedback das atividades intermediárias. Por meio desse dispositivo são feitos grifos e comentários individualizados nas respostas de cada aluna aos exercícios propostos. As atividades são postadas pelas alunas em um arquivo compartilhado, portanto, tem-se acesso as respostas umas das outras.

E a forma como a gente negociava ali, a gente usava isso de forma pedagógica também a essas negociações na frente dos alunos, que é também um recurso que eu uso quando eu estou em co-mediação com o outro. Eu tenho que criar um espaço de escuta extremamente refinado pra ver com quê que cada aluno está *linkando* aquilo que eu estou apresentando e se essa forma de *linkar* vai ajudar-nos a continuar na conversa ou não. [...] Então isso, pra mim, é uma responsabilidade do professor. A gente realmente assumia esse lugar de, inclusive, pensar em cada informação que vai ser dada. Pelo quê que eu vou dar? No quê que isso me ajuda a ir pra cá? Que tempo que eu vou ter pra poder escutar o retorno disso? Quais as possibilidades do aluno me escutar de uma forma que não vai ser útil? E a gente ia meio que costurando essas coisas. Então, é um fazer que eu estou com um pé lá na frente. Eu estou escutando com a cabeça do outro, mais ou menos assim, e antecipando algumas coisas pra ir mudando minha forma de falar ou de apresentar. E, ao mesmo tempo, como eu não tenho acesso ao que outro pensa, eu tenho que imaginar. Dentro da educação a gente fala da teoria da mente que é o que você está escutando do que eu estou falando, mas, ao mesmo tempo eu não tenho como garantir isso, então eu preciso de um espaço de escuta. Então é um fazer junto, mas com responsabilidades diferentes. Isso pra gente sempre foi muito importante. (Raquel – Professora).

Então, a gente também tem dentro desse desenvolvimento desse dia, a ideia de interdependência. Então assim, é também não focar só na figura do professor como alguém que vai contribuindo, mas também as outras pessoas que estão juntas, a gente gera combinados com isso. Então a gente pensa em ofertas, pedidos praquele grupo especificamente (Bárbara – Professora).

Nesses trechos, as professoras explicitam uma estratégia utilizada pelo curso para expor os conteúdos que é estabelecer uma relação metafórica entre a prática da mediação em si com a metodologia de ensino do curso. Dessa maneira, assim como é central o cuidado da relação e dos diálogos num procedimento de mediação, esses pontos também ganham evidência no curso, chamando atenção para o cuidado com a forma de construção das conversas e alguns dispositivos que são úteis para favorecer um diálogo que produza os entendimentos desejados. Esses recursos são descritos pelas professoras como: “construção de contexto”, “atenção à escuta”, “produção de uma relação de confiança”, “interdependência”, “construção de combinados”, “divisão de responsabilidades”, “olhar para o ‘aqui e agora’” e “negociação de sentidos”. Segundo as participantes, esses são recursos pensados a partir do Construcionismo Social, conforme mencionado no subtema anterior, movimento que inspira a forma de construção do processo de ensino e aprendizagem do curso. Esse cuidado das

professoras em construir esses espaços de conversa também é enfatizado pelas alunas, conforme os trechos a seguir.

Fui invadida por uma sensação muito boa que hoje consigo nomear de “acolhimento” e essa já foi a primeira lição da mediação: acolher quem chega, do jeito que chega, “sem expectativa e sem desejos”. Nosso grupo formado por psicólogas, advogadas e assistente social, tem feito toda diferença no meu aprendizado, pois, trata-se de um grupo muito coeso e participativo. Nossa primeira “dinâmica” nos permitiu conhecer um pouquinho mais de nossos colegas e também, nos perceber pelos olhos do outro. Experiência mais que válida. [...] A maneira carinhosa e extremamente didática com que o nosso primeiro encontro foi conduzido me fez perceber qual seria o “tom” dado ao curso: participação e colaboração. Primeira lição aprendida: a mediação tem a ver com “plurais” e nunca “singulares” (Rosângela Relatório final).

Percebi que foi criado um acordo comum entre o grupo e durante todo o curso, tentamos alcançar tudo o que foi dito na primeira aula: um ambiente colaborativo, sem julgamentos, com muita troca, etc. – além de evitar futuros conflitos de convivência (Patrícia – Relatório final).

A gente não ficou só recebendo informação e utilizando parte daquela informação dada uma cópia daquilo que foi proposto. Desde o início me chamou atenção o quanto elas não disseram que vão fazer correções do que está certo ou errado. [...] Outra coisa que eu acho que contribuiu muito são, a partir desses exercícios, a complementariedade. A mesma situação a gente tem a oportunidade de ouvir de várias pessoas posicionamentos diferentes que a gente antes não tinha pensado. Então não é que aquilo está errado, mas também pode complementar o que pensou. Só que de certa forma foi pra outro lado, não chegou a ver dessa forma. Isso acelera o processo e isso possibilita enquanto mediador, a gente enxergar de fora e poder entender o problema do outro a partir do zero, não a partir da nossa visão porque a gente compreende que são várias interpretações e sentidos a partir de uma mesma situação (Sueli – Entrevista).

Como a ideia da Mediação e da Conciliação é justamente o protagonismo das pessoas envolvidas, foi possível observar como a disposição dos lugares fazem a diferença, trazendo um grau de importância e contribuição para todos implicados no processo. É perceptível como olhar e prestar atenção em quem se pronuncia faz a diferença em vários sentidos: proporciona uma conexão, exige uma concentração, pede um respeito à fala do outro e demanda um exercício de escuta. Nesse sentido, tão importante como é o falar e manifestar uma reflexão, é também importante o ouvir o outro e a si mesmo (Cláudia – Relatório final).

Enfatizando a possibilidade de exercitarem durante o curso teóricas ferramentas da mediação, conforme explicitado no tema anterior, as alunas chamam a atenção para as oportunidades que o curso oferece de estabelecerem diversas trocas entre seus pares e as professoras. Palavras como acolhimento, participação e coesão, posicionamentos diferentes,



atenção, troca, pluralidade, escuta, olhar, ouvir a si e ao outro, descrevem alguns dos sentidos que essa proposta dialogada constrói para a formação das alunas. Evidenciando a importância de um ambiente sem julgamentos e de respeito aos acordos, elas chamam a atenção para o quanto essa abertura para ouvir os diversos pontos de vista e poderem ofertar também suas formas de olhar foi importante e significativa para o aprendizado da mediação.

A partir desses excertos, tem-se que o curso aposta na construção de uma formação na qual é central a participação coletiva e dialogada entre todos os envolvidos no processo, questões centrais para o movimento do Construcionismo. Pensando nas aplicações desse movimento no curso, é necessário dizer que o Construcionismo Social não é exatamente uma proposta voltada para a educação ou formação de mediadores em específico, mas sim uma forma de pensar a produção do conhecimento que é entendido como fruto de uma construção relacional tendo como central os jogos de posicionamentos e interação inseridos em determinados contextos. Sob essa perspectiva, os envolvidos na conversa são participantes ativos e corresponsáveis pela produção dos sentidos construídos. Sobre isso Rasesa, Guanaes e Japur (2004) explicam que

as pessoas estão ativamente se posicionando nas práticas discursivas de que participam e assim construindo conjuntamente seu senso de self. Aqui, a diversidade do que é ser uma pessoa pode ser melhor evidenciada, uma vez que as pessoas podem ocupar diversas posições, de acordo com os jogos de posicionamento em curso, que irão variar em função do contexto, do tipo de relacionamento e das pessoas envolvidas (Rasesa, Guanaes & Japur, 2004, p. 162).

Autores do construcionismo pensam a educação a partir de princípios parecidos com os descritos no campo da terapia que tem como foco a atenção aos processos dialógicos. Alinhada a essa perspectiva, McNamee (2013) descreve o diálogo como uma prática interativa e interessada na diversidade na qual os falantes mantem suas posições ao mesmo

tempo que também se mostram curiosos, interessados e respeitosos com as posições do outro. Portanto, diálogo envolve, em princípio, a coordenação das diferenças. A partir dessa premissa, Morrison e Chorba (2015) descrevem as práticas educativas a partir do construcionismo social como focadas no processo de aprendizagem, enfatizando seu aspecto relacional. Para tanto, estimula diferentes propostas de interação com o intuito de provocar o engajamento de várias partes com múltiplas perspectivas desconstruindo as hierarquias tradicionais e abrindo espaço para experiências colaborativas.

Apoiados nesses princípios, Japur e Ruffino (2014) descrevem a prática pedagógica em um curso de mediação como um jogo relacional no qual as negociações de sentidos e posições adotadas em sala são instrumento para pensar também as interações realizadas no processo de mediação, ou seja, um exercício de performar a mediação ao ensinar mediação.

Nas palavras das autoras:

Trabalhamos cuidadosamente a construção do contexto conversacional do grupo na busca de um clima de confiança mútua, de cooperação e de corresponsabilidade. Entendemos que um clima assim não ocorre porque alguém o instituiu como tal, mas apenas quando todos os envolvidos assim o identificam, reconhecem e descrevem. É necessário estruturar um modo de conversar para que todos tenham voz, todos possam ser ouvidos e ouvir a si mesmos. Entendemos que as condições para que isso ocorra, com os alunos sentindo-se convidados a oferecer o melhor de si como aprendizes, tem que ser primeiramente oferecidas por nós como docentes e operamos ativamente nessa construção. Na medida em que todas as vozes estejam presentes, podemos desenhar, com os alunos, novas estruturas que emirjam como desejáveis a cada momento. Assim, usamos nosso saber-fazer para definir o onde é desejável chegar, mas o como chegar será construído em parceria com cada grupo de alunos (Japur & Ruffino, 2014, p. 333).

Ainda segundo as autoras supracitadas, o que contribui para que esse espaço dialógico e cooperativo seja possível é assumir algumas posturas. Segundo elas, é coerente com as propostas construcionistas posicionar-se de modo curioso se colocando no lugar de quem aprende como ensinar, reflexão apoiada na postura de não saber proposta por Anderson e Goolishian (1998). Da mesma forma, apostam em posicionar-se de maneira inclusiva, incentivando a proatividade e equilíbrio de espaços de fala, acolhendo-as de maneira multiparcial, que implica em valorizar a heterogeneidade e a consequente construção de verdades possíveis. Também se apoiam em uma postura apreciativa (Cooperrider & Whitney, 2005), dispendo atenção especial para os recursos que cada aluna possui, valorizando os múltiplos saberes; e, em uma postura reflexiva (Andersen, 1996), incentivando o exercício de prestar atenção às conversas internas, mas sem desconexão com o grupo e as relações. As autoras apostam que esses processos de reflexão são importantes fontes de recursos possíveis para os diálogos em mediação.

Outra proposta desenvolvida no curso que encontra respaldo na literatura se refere à criação de espaços e instrumentos que permitem ao aluno fazer registros sobre seu processo. Ressalta-se a forma como foi criada a apostila que separa lugares para comentários e explanações e as próprias atividades intermediárias. Em relação a isso, Yazbek (1999) traz relatos sobre o uso dos “cadernos de viagem” e sobre a forma como é feita essa dinâmica, a autora esclarece:

Desde o início, pede-se a cada aluno que registre, ao longo do curso, as reflexões a partir de pensamentos, sentimentos, emoções, sensações corporais e ações que possam surgir frente aos textos lidos, ouvidos ou falados e frente à prática clínica observada. Esses registros devem também ser feitos a partir de respostas que possam emergir da interação grupal com colegas, com professores e com clientes (Yazbek, 1999).

Os resultados encontrados nessa pesquisa são coerentes com as perspectivas reproduzidas nos referenciais citados. Os trechos das alunas comprovam, ainda que sem nomear os conceitos construcionistas, o sentimento de acolhimento, abertura, interesse em participar e refletir sobre os processos de aprendizagem da mediação ao mesmo tempo em que se permitem experienciar essa interação, demonstrando aceitaram esse convite das professoras à uma co-construção do processo de aprendizagem que integra a diversidade.

Ainda que esse jeito dialogado e de maior horizontalidade pareça ser uma questão central para o curso pesquisado, White e Agne (2009) apontam que poucos textos que discutem a formação de mediadores se dedicam ao como são realizadas as interações entre treinadores e alunos. No entanto, aqueles que o fazem discutem, em especial, as formas de supervisão centradas em feedbacks das atuações das participantes, sejam elas em estágios ou mesmo em simulações. Para os autores, os cursos de formação de mediadores têm como desafio auxiliar os futuros profissionais a, não somente aprenderem o desenvolvimento das etapas e que técnica aplicar em cada momento da sessão de mediação, mas entenderem o processo de interação. Contudo, adotam como postura pedagógica uma relação na qual a posição de quem ensina e quem aprende são marcadamente hierárquicas, algo que se contrapõe ao analisado na fala das participantes.

Buscando no Manual de Mediadores (Brasil & Azevedo, 2016), dificilmente, encontram-se descrições que dão atenção a esse processo de ensino e aprendizagem. Porém, é possível enxergar trechos em que se valoriza uma avaliação individualizada dos alunos e estimula-se que as práticas de simulação sejam acompanhadas de comentários críticos e feedbacks (dos tutores) sobre o desempenho dos mediadores em formação. Para isso, defendem que os cursos sejam feitos com turmas de até dezesseis alunos a fim de ter um acompanhamento próximo do desenvolvimento de cada um. Dessa forma, demonstra atenção a aspectos bem práticos do curso. Ainda que dicas valiosas sobre formas de desenvolver as

habilidades técnicas em mediação, como o estímulo a diálogos com amigos e familiares, sejam encontrados no referido texto, o mesmo não se dedica a descrever como os processos de interação desenvolvidos no próprio curso podem ser úteis para o desenvolvimento da aprendizagem.

É possível concluir, portanto, que as propostas apresentadas pelo curso estudado podem ser lidas como um caminho possível para pensar a potência dos diálogos, reflexões e interações performadas no processo de formação de mediadores como uma metáfora para o entendimento dos processos ocorridos no momento da mediação *per se*. Além disso, os dispositivos pragmáticos, discutidos no subitem anterior, contribuem para promover essa interação colaborando para o desenvolvimento de uma prática de aprendizado que permite que as diversas perspectivas que emergem dessas interações sejam vistas como potências, indicando que a mediação não tem como foco os consensos, mas sim a valorização da convivência das diferenças. Nesse sentido, olhar para o “como” faz toda a diferença quanto ao que se sabe sobre “o que” é apresentado. Sendo assim, não se desconsidera a relevância do aprendizado das técnicas e ferramentas, mas, ao contrário, salienta que aprendê-las é um processo que não deve ser mecânico, linear e conteudista, mas desenvolvido de maneira sensível e que faça sentido para as participantes, valorizando a flexibilidade dentro do processo.

### **5.3 - A formação e seus efeitos: transformação pessoal e possibilidades profissionais**

Essa seção analisa as possibilidades que se abrem a partir da formação em mediação e as mudanças atribuídas como consequência das vivências facilitadas pela formação de mediadores, tanto nas professoras quanto nas alunas. Nessa direção, a análise enfatiza duas diferentes perspectivas e sentidos construídos pelas participantes no decorrer do curso sendo:

- a) a formação como promotora de transformações no âmbito pessoal – na qual estão em

destaque as relações entre o contato com os conteúdos e mudanças na forma de ver e ou estar nas suas relações cotidianas; b) a formação como promotora de possibilidades profissionais – em que as participantes compartilham o que vislumbram de mudanças na sua forma de trabalhar a partir da formação. Cada um desses pontos será mais bem explorado a seguir.

### **5.3.1 - Transformações pessoais: mudando a forma de ver e lidar com os conflitos cotidianos**

As falas das alunas, professoras e trechos do material pedagógico enfatizam que o curso tem por intenção provocar alguns efeitos de mudança na forma de ver e se posicionar diante dos conflitos. Esses efeitos podem ser entendidos também como algo relacionado aos objetivos ou finalidades propostas no curso. Sendo assim, o objetivo deste subtema é apresentar a forma como essas transformações são percebidas e discutir os sentidos que elas têm para a formação de mediadores.

A seguir, trechos do material didático no qual é possível perceber a questão mencionada.

Conscientizar sobre a política pública de tratamento adequado de conflitos / trazer à reflexão o conflito e seus vários aspectos / desenvolver habilidades na área da comunicação / Oferecer ao aluno a oportunidade de desenvolver seus recursos conversacionais para sua prática como mediador de conflitos e facilitador de diálogos / Oferecer ferramentas conversacionais práticas que favoreçam ao aluno operar como mediador de conflitos e agente facilitador de diálogos em qualquer contexto profissional em que a promoção de colaboração entre as pessoas seja necessária ou desejável (Projeto do curso).

Nota-se que os excertos selecionados são do projeto do curso. Não foi possível identificar no cronograma e apostila trechos que constroem essa ideia de maneira explícita. No projeto, portanto, as palavras “conscientizar”, “trazer reflexão” e “desenvolver habilidades” descrevem essa intenção que o curso tem em proporcionar um jeito diferente de olhar e agir diante dos conflitos. Mais especificamente, porém, conscientizar e trazer reflexão direcionam-se a aspectos cognitivos, correspondendo a uma mudança no jeito de pensar sobre

essas coisas. De outra forma, desenvolver habilidades refere-se a uma mudança na atitude e comportamento ao passo que se destina a questões aplicáveis de maneira pragmática. Esses trechos do material didático não são depoimentos, ou relatos de mudanças, no entanto, pode-se interpretar que o objetivo de provocar mudanças na consciência, assim como o desenvolvimento de um pensamento reflexivo e construção de habilidades, têm efeitos diretos na forma de ver e agir sobre o mundo como descrito pelas professoras e alunas, nos trechos a seguir.

Tal como no material pedagógico, também é possível analisar nas falas das professoras referências a objetivos e efeitos que se espera alcançar. A partir do lugar de tutoras do processo de formação, as participantes comentam sobre as mudanças que almejam facilitar no curso que ofertam.

Nossa, eu acho lindo quando a pessoa faz uma autocrítica e percebe o quanto era violento e o quanto estava julgando naquela conversa... Porque eu sei que a gente é assim, não espero que a gente não seja, mas que a gente enxergue isso. Nossa isso, pra mim, é como se a pessoa se percebesse mudando. Eu acho que olhar para o erro é o primeiro passo pra mudança. Eu acho que é aí que acontece a transformação, e é lindo ver. Porque a gente assiste muito a isso. (Bárbara – Professora).

Alguém que é capaz de colocar suas crenças e preconceitos de lado e capaz de se olhar pra poder olhar o outro... Enfim, acho que é alguém que está disposto a ajudar a negociar sentidos. [...] Eu acho que o maior desafio talvez seja instigar. Tornar o aluno curioso em relação a si mesmo e provocar amplitudes. (Pâmela – Professora).

Como que eu faço ele levar pra vida dele aquilo que a gente está propondo aqui? Então a gente distribuiu essas coisas e com a preocupação de ser menos conteudista e mais reflexiva com relação ao próprio fazer, da forma como está escutando, da forma como está no mundo. [...] E de vivenciar aquilo que a gente estava propondo, com mudanças, vou chamar de mudanças epistêmicas assim, na pessoa. Epistêmica prática, né? Porque não é aqui (aponta para a cabeça) é aqui (aponta para o estômago), uma mudança de como eu estou no mundo. (Raquel – Professora)

Nesses trechos, as professoras descrevem algumas das mudanças que elas admiram nas pessoas que estão fazendo o curso como: colocar as próprias crenças de lado, ficar curioso em relação a si mesmo, levar os aprendizados para âmbitos pessoais. A capacidade de conseguir “se olhar para poder olhar o outro” traduz a crença de que é importante, na

formação de mediadores, ser hábil em perceber o outro e, para isso, é relevante observar a si próprio, ou seja, um aspecto reflexivo sobre o próprio fazer. Entendendo que dimensionar essas transformações epistêmicas é uma tarefa difícil, as professoras criam algumas formas de observar as mudanças que as alunas vivenciam. Para elas, sinais de mudanças se expressam a partir de autocríticas e de atenção à forma como escutam os outros.

Enquanto a fala das professoras enfoca as mudanças que elas enxergam nos participantes, as alunas narram transformações que percebem em si ao longo do curso. A seguir, trechos das alunas que exemplificam alguns desses entendimentos.

Passei a assumir as responsabilidades de minhas escolhas, não culpabilizando o outro [...]. Hoje consigo colocar-me no lugar do outro, no momento que ouço suas histórias, escolhas, sem o anseio do “julgar” (Roberta – Relatório final).

Quando li essa atividade, comecei a prestar atenção em mim, no porquê da minha reação, na preguiça que eu tinha em lidar com aquela situação, me fazendo até de vítima. Tenho tentado exercitar a escuta curiosa, passando a olhar os dois com maior interesse e empatia. Tenho procurado, também, investigar as minhas crenças e visões do mundo, o porquê tenho determinadas reações, me perguntando o que faz o outro pensar, sentir e agir de determinada forma (Jéssica - Atividade 2).

O que mais refleti nesta primeira aula foi sobre a teoria do conflito. Mudanças internas aconteceram em mim relacionada a como enxergar um conflito, pois, como foi abordado na aula, o conflito pode ter um enfoque construtivo, ao contrário do destrutivo que eu estava habituada a enxergar. Refleti sobre diferenças entre ambos os enfoques como competição e colaboração, conflito como antagonismo e conflito como diferença, entre outros (Agata – Relatório final).

Da mesma forma, tentei também olhar para os conflitos como oportunidades de crescimento e não pelo viés negativo. Percebi que quando fugimos dele, ele volta com outra roupagem, mas se o enfrentamos (adequadamente), abrimos portas e janelas de alternativas construtivas, não reagindo por impulso. (Claudia – Relatório Final).

E ai pegando o gancho com o que o pessoal já falou, do internalizar o que o curso te faz olhar pra si mesmo, eu percebi que é um processo de se tornar mediador mesmo. (Olga – Entrevista)

As falas das alunas são marcadas de exemplos de como as vivências estimuladas pelo curso impactam suas vidas pessoais. É possível entender, portanto, que para as elas o sentido de “tornar-se mediador” é visto como um processo de conseguir internalizar os conceitos teóricos e não apenas aprender como aplicá-los tecnicamente. Assim, um dos objetivos



explicitados se relaciona ao desenvolvimento de mudanças pessoais que são descritas nas falas a partir de duas ênfases. A primeira diz respeito aos recursos catalizadores dessas mudanças e a segunda aos efeitos que isso gera no cotidiano. Enfatizando alguns recursos da mediação que foram potentes para provocar transformações citam: exercitar e aprender outros jeitos de escutar; trabalhar a multiparcialidade buscando se colocar no lugar do outro; atentar-se para o seu próprio fazer observando crenças e visões de mundo a partir de uma postura reflexiva e; mudar o enfoque do conflito percebendo-o como oportunidade de mudanças. Essas descrições são narradas como algo que ajudou a mudar o jeito de se relacionar no cotidiano. De outra forma, pode ser entendido que os efeitos desses recursos reverberam na vida das participantes que descrevem como fruto do aprendizado desses conteúdos a mudança na forma de: assumir uma postura de maior responsabilidade fugindo à lógica de culpados e inocentes; dispor maior atenção aos próprios afetos, entendendo os porquês de suas ações e desenvolvendo formas de lidar com suas emoções de maneira mais consciente e; desenvolver controle no anseio de julgar o outro. Essas foram algumas das questões colocadas sobre como a vivência do curso reverbera em suas vidas pessoais.

A palavra “transformação” é muito utilizada por alguns referenciais na mediação, dando nome inclusive a uma das abordagens, a Mediação Transformativa (Folger & Bush, 1996). Sinônimo de mudança, reconfiguração, ou renovação, transformar as perspectivas que se tem sobre os conflitos é um dos principais ofícios dos mediadores que trabalham nessa perspectiva. Propondo uma definição para o termo “transformação de conflitos”, Lederach (2018) diz:

Transformação de conflitos é visualizar e reagir às enchentes e vazamentos do conflito social como oportunidades vivificantes de criar processos de mudança construtivos, que reduzem a violência e aumentem a justiça nas interações diretas e

nas estruturas sociais, e que respondam aos problemas da vida real dos relacionamentos humanos (Lederach, 2018, p. 27).

Sob essa perspectiva, a proposta de transformação dos conflitos tem uma dimensão para além do procedimento da mediação. A partir da leitura dos relatos, percebeu-se que a palavra “transformação” é assimilada muitas vezes como resultante de processos reflexivos, de autocrítica e de qualificação da escuta, questões descritas pelas participantes como uma atenção cuidadosa às suas reações diante dos conflitos e vivências do dia a dia. A proposta de formação apresentada neste estudo valoriza o olhar para o próprio fazer como um potente aliado na compreensão de como é possível realizar mudanças nas perspectivas que se tem dos conflitos acreditando no potencial transformador que eles têm.

Percebe-se, portanto, que olhar para essas transformações epistêmicas é ressaltado na fala das participantes como um aliado na compreensão das questões relativas à mediação. O curso parece buscar, portanto, uma formação que visa proporcionar a contextualização e a significação dos conteúdos a partir das experiências pessoais, questão que se mostra coerente com o entendimento do que é ser um bom mediador.

Aproximando-se dessa proposta, Lund (2000) aposta no potencial de formações de mediadores que valorizam as vivências dos próprios alunos como aliadas na produção do conhecimento. Relatando algumas experiências em cursos de formação de mediadores, descreve exercícios que estimulam os alunos a refletirem sobre os seus conflitos com o objetivo de usar essas vivências como material para pensar formas de trabalhar com os sentimentos e impasses gerados. A autora acredita que esse tipo de treinamento colabora para que os participantes estejam preparados para lidar com as próprias emoções e as emoções dos clientes quando o conflito se escala em uma sessão de mediação, por exemplo.

No material analisado nessa pesquisa, é possível observar que uma questão importante que as participantes enxergam mudando se refere a conseguir não julgar. A ideia de

juízo, na mediação, está muito associada à parcialidade ou não neutralidade, termos que têm em seus antônimos princípios intrínsecos à mediação. Sobre isso, Lopes (2010) define imparcialidade como a atitude do mediador em relação às partes cuidando para não favorecer ou incorrer na crença de merecimento ou atenção desigual a uma delas. De forma semelhante, mas direcionando-se ao conteúdo da demanda, neutralidade refere-se ao cuidado do mediador em não impor ou mesmo formular sugestões referentes ao mérito das questões em conflito evitando, assim, que seus próprios valores influenciem o resultado final da mediação. Outros autores falam também no princípio da multiparcialidade (Japur & Ruffino, 2014) que se refere a uma postura de abertura para a diversidade de narrativas como verdades possíveis sobre o problema a partir da perspectiva de cada um. Para Lopes (2010), ter consigo esses princípios é questão fundamental sem a qual a mediação não é possível ser concebida como válida, em termos jurídicos.

Ainda que esses termos sejam bastante citados na área da mediação, pouco se discute sobre como eles aparecem no processo de formação. Os exemplos e discussões explicitados nesse tema exemplificam, portanto, reflexões que podem ser úteis para essa discussão. Nesse sentido, estão imbricados na transformação pessoal dos mediadores os princípios supracitados que se expressam, nas palavras das participantes, como o exercício de controlar as emoções a partir do esforço de olhar para si mesmo, terem atenção aos diálogos cotidianos e olhar para os efeitos que geram a prática de interpretar os problemas em termos de culpados e inocentes. É interessante perceber que “não julgar”, além de ser uma habilidade que pode ser desenvolvida, é também um valor assumido. Portanto, há aqui uma dimensão que não se resume à teoria, nem à prática/técnica, mas abarca uma educação para valores. Dessa forma, a aprendizagem a partir da pessoa em sua completude/vivência (metodologia de trabalho que o curso busca reafirmar) e para o que acontece com as participantes (resultado) se explicita e fortalece.

De outro modo, ainda que essas mudanças sejam ressaltadas, o curso tem uma função social que é a de formar pessoas aptas para atuar no judiciário. Nesse sentido, discute-se a seguir, algumas questões pragmáticas referentes à atuação do mediador no Brasil a partir da análise proposta nesta pesquisa.

### **5.3.2 Possibilidades profissionais e perspectivas futuras?**

Apesar de haver um convite à reflexão sobre si, o objetivo do curso vai além dessa questão, tendo em vista que ele tem, fundamentalmente, uma proposta de formação profissional. Portanto, outro sentido que as entrevistadas narram é o da formação como uma abertura para novas possibilidades de atuação nesse âmbito. A partir do material analisado, é possível identificar descrições que apontam para a formação em mediação como a oportunidade de uma nova profissão. Além disso, os trechos indicam também que o curso oferece novos recursos e ferramentas para atuarem em diversos contextos profissionais, inclusive na sua profissão de origem. Relatam ainda a expectativa de um novo ramo de trabalho que traz amplitudes antes desconhecidas, além de apresentar-se como uma proposta alternativa ao tradicionalmente encontrado na área jurídica.

A seguir, alguns trechos do material didático que se referem à busca de formar mediadores profissionais.

Informar sobre panorama nacional e internacional dos meios alternativos de solução de conflitos e principais métodos existentes / informar a normatização sobre o tema / Áreas de utilização da Mediação / Envolvimento com outras áreas do conhecimento (Projeto do curso).

Áreas de utilização da mediação (empresarial, familiar, instituições, comunidades, equipes, escolar) / Princípios orientadores da mediação e ética (Cronograma).

Contextos da Mediação / Mediação como Prática Interdisciplinar/ Foname - Fórum nacional de mediação - Código de ética para mediadores: Referências de boas práticas para mediadores II- Normas de conduta [...] II 2.e. Do mediador e da sua profissão de origem [...] III. 2 – Dos honorários e dos outros custos e encargos. [...] III.3 Da publicidade / Código de Ética de conciliadores e mediadores judiciais [...] Das responsabilidades e sanções do conciliador/mediador (Apostila)

Focado no intuito de informar, os trechos do material didático explicitam que o curso busca oferecer aos participantes uma dimensão do campo da mediação como uma profissão. As palavras “contexto e áreas de atuação”; “normas de conduta”; “honorários” e “publicidade”; “responsabilidades”, “princípios e “ética” e; “trabalhos interdisciplinares” são utilizadas aqui para descrever algumas possibilidades e cuidados importantes para a formação do mediador. Na apostila do curso, há uma reprodução do código de ética escrito pelo FONAME, que se aplica à mediação nos diversos âmbitos e outra do Código de Ética judicial, específico deste campo. O cuidado para informar sobre todas essas questões aponta para o lugar da mediação como uma possibilidade de atuação profissional.

Trechos das falas das professoras também indicam a atenção que o curso de mediadores tem para a formação profissional. Nas falas, as professoras trazem relatos pessoais sobre o seu processo de formação e atuação no campo.

Então eu fui fazer mediação, num primeiro momento, não pra me tornar mediadora, mas pra eu ter mais recursos pra lidar, dentro da educação, como educador. E nesse momento eu já tinha me formado como terapeuta familiar e eu entendia que também mediação me trazia algumas possibilidades de escuta e de relação pra entender determinadas coisas, que me ampliava também o fazer terapêutico. [...] As pessoas não vinham, “ah, eu quero ser mediador”. As pessoas vinham pra entender disso e poder usar em diferentes contextos, então tinha essa preocupação. (Raquel – Professora).

E aí então, assim, olhando pro mercado, né!? Porque é isso, virou um mercado de atuação. Então tem muitas escolas atuando, fazendo cursos de conciliação e mediação, quando [...] a remuneração era vista como algo muito próximo, teve uma grande procura pelo curso porque as pessoas queriam um novo lugar de trabalho. [...] Então, é assim uma coisa que dá muito prazer, principalmente pra área jurídica. As pessoas não aguentam mais o modelo tradicional de advocacia, porque é um modelo pautado no conflito, o processo é demorado, a resolução do juiz nem sempre é a que as pessoas esperavam, aí tem recursos... Todo esse percurso processual é muito desgastante. Aí, quando alguém da área jurídica descobre a mediação, se interessa muito porque é muito gostoso de fazer. Você vê resultados mais rápidos, as pessoas mais satisfeitas, sua atividade é mais prazerosa. (Bárbara – Professora).

Então, a primeira vez que eu escuto, eu falo, pera, tem alguma coisa aí que tá fazendo sentido pra mim. Aí vim pro [nome da instituição], né? Foi em dois mil e quatorze e eu vim aqui fazer o curso de mediação. E aí foi assim, aquela ideia do

riozinho que encontra o mar, sabe? Você fala: nossa, que amplitude! Como aquilo gera pra mim uma amplidão e sentidos pra minha vida, pras minhas relações, pra tudo! [...] Então eu me engajo nas mediações, na clínica social do [nome da instituição], no CEJUSC, [...] faço também uma capacitação em advocacia colaborativa, faço alguns trabalhos também nessa área e também entro no [nome da ONG] que era uma ONG que a gente tinha criado. E daí as coisas foram se multiplicando. [...] Não penso só na mediação, eu penso também nos processos circulares, nas práticas restaurativas, nessa troca mesmo, né? (Pâmela – Professora).

As falas das professoras adjetivam a mediação como algo prazeroso, satisfatório, surpreendente e que ampliam suas possibilidades de atuação. Enfatizando esse último ponto, descrevem que a formação abre duas diferentes portas. A primeira, diz respeito a uma porta “para dentro” do campo da mediação, narrado pelas professoras ao descreverem a mediação como um mercado de trabalho com resultados rápidos, que se apresenta como alternativo ao tradicionalmente utilizado no judiciário e com possibilidades de remuneração. A segunda porta pode ser descrita como “para fora” do campo da mediação propriamente dita, mas que se desenvolve em áreas afins nas quais os recursos da mediação podem ser úteis como: terapia familiar, educação, práticas restaurativas, processos circulares e advocacia colaborativa.

As alunas também descrevem algumas possibilidades que vislumbram a partir da formação. No entanto, os excertos são marcados por um lugar de quem ainda está se formando. Considerando que durante a entrevista não foram feitas perguntas que levassem a respostas diretamente relacionadas à sua atuação profissional, elas enfatizam possibilidades que vislumbram a partir dos aprendizados adquiridos até o momento.

Hoje eu digo que realmente já estou aplicando na minha profissão as ferramentas, mas o desafio vai ser, nós mudarmos (Marta – Entrevista).

Foi nos passado, com riqueza de detalhes, cada uma dessas etapas, o que me deixou com um sentimento de estar no local certo, de querer, de fato, me aprofundar e fazer parte do universo de mediadores (Jéssica – Relatório Final – Aluna).

Antes tinha a preocupação de saber como mostrar um caminho diferente que fosse a melhor solução, minha melhor contribuição para apaziguar o desentendimento; hoje entendo que não vou mostrar caminho nenhum ou trazer solução alguma para alguém [...]. Assim não me sinto pressionada para saber o resultado que quero produzir, mas, à vontade para usar as ferramentas adequadas nos momentos mais

propícios, que espero que, com o tempo, fiquem mais fáceis de serem identificados, na função de condutora do processo de mediação (Paola – Relatório Final).

Temos que incentivar a divulgação e conscientização da sociedade, despertando para uma nova realidade, onde a adoção dessas técnicas do diálogo e da cooperação possam ser aplicadas àquelas pessoas que encontram-se em uma situação de conflito (Roberta – Relatório Final).

Os trechos são marcados por duas diferentes ênfases. A primeira refere-se às perspectivas que se mostram a partir do contato com o campo e o aprofundamento nos estudos da mediação. Adentrar nesses estudos desperta o desejo pelos temas que envolvem as possibilidades de profissionalização na área convidando ao interesse de entender como esse campo de trabalho funciona. Ao descreverem suas perspectivas como futuras condutoras do processo de mediação, assim como relatando aplicar as técnicas em suas profissões de origem as participantes assinalam a formação em mediação como algo que lhes oferece novas oportunidades e inspirações para o trabalho.

Outra questão enfatizada nas falas não diz respeito diretamente sobre a mediação como um trabalho, mas indica um olhar para a mediação como uma proposta que colabora para uma mudança cultural/social. Nesse sentido, quando as participantes narram suas preocupações com o mundo e dizem da vontade de incentivar, divulgar, cooperar para a propagação desses saberes, pode ser entendido que uma das possibilidades que se abre com a formação é a confiança de que o curso tem colaborado para o desenvolvimento de ferramentas que impulsionam mudanças no que diz respeito à construção de formas mais pacíficas e colaborativas de se viver, que pode ser interpretada como entendimento do papel que o profissional mediador deve desempenhar.

A mediação judicial como um campo de trabalho profissional para os mediadores tem sido tema central em algumas discussões na literatura da área. Discutem-se, especialmente, os limites entre as profissões de origem dos mediadores e essa nova identidade profissional.

Outro tema de importante discussão é sobre o futuro dos mediadores que estão se formando, tendo em vista um cenário pouco acolhedor com essa prática.

Aprofundando na primeira questão levantada, Sousa (2005) esclarece que o mediador não atua como advogado, psicólogo ou qualquer outra função, atua como um mediador. Sua atividade é considerada um novo tipo de profissão, embora os conhecimentos de outras áreas sejam bastante úteis à mediação que é uma ciência interdisciplinar. De outra forma, em diversos momentos, as participantes demonstram aplicar os conteúdos da mediação em suas atividades profissionais. Assim, indicam as possibilidades que se abrem para a prática do trabalho que já desenvolvem, tendo em vista que a maioria das interessadas nesse curso trabalha em áreas afins como serviço social, direito, psicologia e pedagogia, mas, de modo geral, qualquer profissão que desempenha um trabalho na resolução de conflitos pode ser beneficiada com esses conhecimentos. Portanto, demonstram que a formação em mediação indica não somente que a profissão de origem colabora para a prática de mediadores, mas também o contrário, e tal reconhecimento contribui para dar sentido à procura por tal curso.

Apesar disso, por se tratar de um curso de formação/capacitação profissional, é explícito que atuar na área também motiva que as pessoas o façam. No entanto, ainda que a atuação no judiciário tenha caminhado bastante nos últimos anos, tendo como acontecimento a promulgação da Lei da Mediação (13.140) e as orientações sobre esse instituto no Novo Código de Processo Civil, sendo regulamentadas várias questões que dizem respeito a essa prática e sua forma de atuação e até remuneração, é sabido, porém, que a grande maioria dos profissionais que atuam como mediadores são voluntários ou estagiários.

Gabbay (2013) aponta que a experiência em mediação no Brasil tem como base o trabalho voluntário, situação que não se alterou após o marco legal, conforme demonstra Goulart (2018) que enxerga essa condição como um obstáculo para o desenvolvimento qualitativo da mediação. Nas palavras da autora,



a voluntariedade inviabiliza a dedicação exclusiva da prática da mediação e faz com que muitos mediadores possam atuar sem a periodicidade adequada. Se por um lado a atuação de voluntários é importante para a operacionalização da mediação, contudo por outro a atualização necessária para o exercício do ofício do mediador requer investimento financeiro que não pode ser realizado por quem não recebe qualquer remuneração pelo exercício de sua atividade. Fica claro, portanto, que, enquanto não for estabelecida uma remuneração adequada da atividade e a valorização do mediador de conflitos, haverá obstáculos para o reconhecimento do mediador na concretização do acesso à justiça (Goulart, 2018, p. 132 e 133).

Ainda sobre as condições que interferem na formação profissional, Bordoni (2015), exemplificando a partir do cenário da mediação no Estado do Ceará, mostra que muitos interessados na mediação fazem o curso teórico, mas não concluem a parte do estágio. Portanto, não são reconhecidos pelos órgãos competentes como mediadores judiciais. Em números, o autor demonstra que:

dos 486 alunos que fizeram o curso de 2012 a 2014, sendo 288 da Capital e 198 no restante do Estado, apenas 71 (24,65%) alunos da capital e 23 (11,61%) dos outros municípios concluíram o curso. Os índices de conclusão revelam-se baixos e indica que existem muito poucos mediadores com formação completa (Bordoni, 2015, p. 137).

O autor não levanta hipóteses sobre quais seriam os fatores que colaboram para essa evasão. Mas, tendo isso em vista, é possível supor que a atuação de mediadores profissionais não encontra no judiciário, um campo muito próspero mediante a desvalorização desse profissional. Resta, portanto, o investimento no setor privado. Sobre isso, Gabbay (2013) compartilha que, nesse setor, o campo tem crescido e a atividade pode ser desenvolvida em escritórios, centros, institutos e câmaras de mediação. É possível inferir, porém, que o

crescimento da mediação privada ou extrajudicial concorre com as formas tradicionais de resolução de conflito, cenário já estabelecido socialmente. Isso exige, portanto, que os mediadores recém-formados façam um investimento na divulgação desse método, questão que pode ser visualizada na fala das alunas, e que depende também de uma mudança social que reflète no reconhecimento e valorização do instituto da mediação, tornando-o um meio demandado para tratamento dos conflitos.

Ainda que a mediação judicial tenha se configurado como uma vitrine para esse trabalho, é importante refletir, diante do exposto em todo o texto, que ser mediador não se resume a essa prática. No entanto, pode-se concluir que há uma distância entre formar-se mediador e atuar como mediador, ao menos no campo judiciário. Sendo assim, ainda que haja uma legislação que, teoricamente, marca esse campo de trabalho e que seja amplamente discutida a importância da mediação como uma política pública de tratamento adequado dos conflitos, esses profissionais ainda não têm um reconhecimento e valorização condizentes com a expectativa que recai sobre eles.

## **6. Considerações Finais**

Visando refletir sobre as principais conclusões produzidas por este trabalho, este momento se atenta para três questões. Primeiramente, serão retomados, sinteticamente, os resultados e análises produzidos e as contribuições desse estudo para a área da Mediação. Em seguida, serão apresentados alguns limites e atravessamentos da pesquisa. Por fim, serão apontadas algumas possibilidades e perspectivas que o trabalho traz para o estudo da formação de mediadores. Dessa forma, espera-se iluminar os principais entendimentos do que foi estudado e estimular a produção de novas investigações sobre o assunto.

### **6.1 – A formação de mediadores judiciais a partir da análise produzida na interação com os envolvidos no curso**

Os resultados e discussões produzidos neste trabalho tiveram como foco as reflexões sobre a formação dos mediadores a partir do exposto por alunas, professoras e projeto pedagógico do curso de formação para mediadores de conflitos judiciais. Diante disso, o caminho da discussão desenvolveu atenção às formas que as participantes utilizaram para narrar sobre suas experiências a partir do olhar para os conteúdos, a forma de apresentação destes (o processo) e os objetivos visados, assim como os efeitos que a vivência do curso produziu.

Desta posta, a análise permitiu observar, em relação aos conteúdos do curso, que eles são atravessados por questões normativas que interferem diretamente na organização das disciplinas abordadas assim como no seu tempo de duração. Tal questão é manejada pelas professoras, que buscam equilibrar as prioridades e interesses que elas acreditam ser centrais com as sugestões e exigências contidas nas Leis e Resoluções que normatizam a formação dos mediadores. Dentre essas questões, as falas trazidas pelas professoras somam força às reflexões e problemáticas apontadas também por outros autores e autoras da área que

questionam especialmente a carga horária sugerida pela Resolução 125/2010 para a formação teórica, considerando-a insuficiente diante do extenso e complexo conteúdo pragmático. No curso estudado, observou-se que não pareceu ser um problema que novos conteúdos fossem acrescentados após a criação das normativas, mas sim, que não houvesse liberdade para acompanhar, no estágio, o processo de desenvolvimento das participantes. Em conversas posteriores com as professoras do curso, elas informaram que decidiram ampliar a carga horária teórica do curso, reconhecendo os ganhos disso para a qualidade da formação dos profissionais ainda que isso pudesse implicar na redução de público.

Além disso, outra questão discutida diz respeito aos princípios e epistemologias que amparam a mediação. Com um foco em conteúdos epistemológicos, professoras, alunas e material pedagógico apresentam um olhar geral sobre as abordagens e modelos de mediação, no entanto, não se mostra clara a profundidade na qual essas questões são discutidas. Tendo isso em vista, analisa-se que a intenção é produzir reflexões gerais sobre formas de se fazer mediação, mas, mantendo um olhar para a linguagem como uma ferramenta construtiva da forma como se estabelecem as relações. Também apostam na construção do conceito de conflito como potencialmente transformador, naturalizando-o como parte das interações cotidianas. Em diálogo com a literatura, discute-se as implicações das diferentes abordagens no fazer do mediador oferecendo reflexões sobre pontos em que estas se contrapõem ou se complementam.

Por fim, a questão analisada que teve maior ênfase entre os conteúdos se refere à estrutura da conversa proposta na mediação que oferece ferramentas práticas e objetivas para a atuação do mediador judicial. Nesse sentido, é central o entendimento das etapas, ferramentas, recursos e técnicas utilizadas no decorrer do procedimento da mediação no referido contexto. Discute-se que estes conteúdos atendem à necessidade de tornar a mediação uma forma de conversar estruturada e técnica. No entanto, ainda que reconhecida a

importância do conhecimento e desenvolvimento de certas habilidades, contrapontos da literatura chamam atenção à necessidade de não perder de vista que a mediação é mais que a aplicação de determinados procedimentos. Assim, redimensionam o papel do mediador como um profissional que deve, antes de tudo, desenvolver a capacidade de ser sensível, empático e criativo no manejo dos diálogos.

No que se refere ao tema que envolve as interações de ensino e aprendizagem descritos nessa pesquisa como “processos de formação” observou-se que o curso lança mão de diversos dispositivos práticos e didáticos que facilitam a apreensão dos conteúdos. Tais recursos cumprem a função de produzir nas participantes um olhar amplo para os princípios da mediação e oportuniza a produção de um contexto educacional dinâmico, ativo e que estimula diferentes formas de aprender. Também instigam a conexão das participantes com a realidade prática e a percepção dos princípios da mediação no cotidiano das relações e na experiência com vídeos, filmes, literatura, jogos, etc. Em diálogo com a literatura, enfatiza-se especialmente o lugar das simulações ou “*role playing*”, a proposição de um curso prático e experimental, mesmo na parte teórica da formação. Sobre isso, aponta-se que essas experimentações colaboram para que os envolvidos experimentem os sentimentos e reflexões que atravessam os mediadores na mediação de conflitos.

De forma complementar e costurando sentidos às práticas propostas no item anterior, também foi analisada a ênfase dialógica presente na interação entre professoras e alunas. A partir de uma postura construcionista, conforme explicitado pelas professoras, enfatiza-se o cuidado na construção das conversas privilegiando um espaço inclusivo e aberto, na qual é construída uma relação metafórica entre o intercâmbio desenvolvido nas aulas e a prática da mediação em si. Em diálogo com a literatura, é possível perceber que essas questões envolvendo o aspecto didático e pedagógico do ensino da mediação merecem ser mais bem

exploradas. Nesse sentido, reconhece-se a potência desses espaços de troca para o desenvolvimento de uma relação de confiança para a experimentação do lugar do mediador.

No que diz respeito aos objetivos e efeitos da formação é possível perceber na construção do curso e na narrativa das professoras uma intenção explícita em provocar, por meio dos conteúdos e formatos das aulas, transformações pessoais na vida das alunas. Essa intencionalidade é percebida por meio da utilização de recursos que incentivam contextos reflexivos no sentido de estimular que as participantes desenvolvam atenção às reverberações das vivências de maneira ampla. Na fala destas, foi possível observar que a proposta do curso se confirma e, mesmo que inicialmente o objetivo principal não seja dispor-se a processos transformativos no âmbito pessoal, ao passo que o curso acontece isso passa a ser um propósito. Nesse sentido, as participantes valorizam o desenvolvimento de um olhar que busca evitar julgamentos, mostrando-se mais compreensivas e empáticas por meio de uma escuta disponível e interessada. No diálogo com a literatura, contribuem para a discussão textos que dão ênfase ao aspecto transformativo da mediação somado a princípios gerais como a neutralidade, imparcialidade e multiparcialidade.

Para além das transformações “internas”, também são ressaltadas mudanças no olhar para o mercado e para a própria prática profissional tendo em vista que o curso tem, fundamentalmente, uma proposta de formação de mediadores profissionais. Sobre isso, três aspectos se mostraram relevantes: a mediação como um novo campo de atuação; os conhecimentos da mediação como úteis para acrescentar ferramentas a trabalhos já desenvolvidos pelas participantes; e o incentivo de ações que estimulem o crescimento da procura por mediadores, favorecendo a atuação profissional. Em diálogo com a literatura, discute-se como tem sido a atuação dos mediadores apontando a contradição do discurso que se faz sobre essa prática como algo eficaz e parte fundamental na resolução da saturação do

judiciário, e a desvalorização deste profissional que é muito exigido, porém pouco ou nada recompensado no aspecto financeiro.

## **6.2 – Olhando para o próprio fazer: limites e atravessamentos da pesquisa**

Propondo uma autocrítica sobre este trabalho, duas questões serão enfatizadas a fim de esclarecer ao leitor as fronteiras e atravessamentos aos quais este estudo esteve sujeito. Para tanto, serão explicitadas algumas características próprias da instituição e do que foi priorizado neste estudo que devem ser observadas a fim de dimensionar os resultados apresentados a partir deste referencial. Busca-se ainda refletir sobre os limites encontrados pelo próprio autor que, por consequência de determinadas escolhas ou dificuldades de percorrer certos caminhos metodológicos, deixou de fora outras possibilidades e contribuições que podem ser importantes.

Esta pesquisa foi realizada em um curso de mediação que está no mercado há quase quinze anos e observou-se que ao longo de sua história passou por diversas modificações. Esse aspecto mutável pode ser visto como uma disposição e interesse da instituição em construir uma formação coerente com os contextos que a atravessam. A análise produzida nesta pesquisa permitiu a construção de um olhar para a formação de mediadores dentro desse momento histórico. Tendo isso em vista, é necessário considerar que nem todas as professoras que participaram da pesquisa estavam presentes na criação do curso o que pode produzir diferenças quanto à intenção original e o que é realizado atualmente.

Tendo como referência os demais cursos de formação ou treinamento de mediadores judiciais no Brasil, o curso estudado aqui se aproxima do que é amplamente proposto pela Escola Nacional de Formação de Magistrados (ENFAM) por enquadrar-se nas exigências e sugestões propostas na legislação atual. Porém, diferencia-se, especialmente dos cursos ofertados pelos tribunais, por ter uma carga horária maior e aulas presenciais espaçadas,

umentando o tempo total para a obtenção do certificado que habilita a realizarem o estágio. Além disso, todas as participantes estavam no curso por sua própria vontade, ou seja, dispondo-se voluntariamente ao processo (o que não é uma realidade em todos os cursos de formação conforme mostra Viana (2017)). Tal aspecto tem uma relevância importante no desenvolvimento do ensino e aprendizagem, colaborando para o engajamento de todas as envolvidas. Tal questão deve ser considerada, pois, coerente com as proposições deste curso, a aprendizagem deve ser vista como um processo de interação colaborativo no qual tanto professoras quanto alunas participam ativamente da construção dos seus resultados.

Sobre o público e o momento do curso analisado, deve ser considerado o fato das alunas entrevistadas estarem ainda se formando mediadoras e terem tido acesso apenas ao conteúdo teórico e simulações da prática. Também é possível considerar que boa parte das participantes, especialmente as que não são da área do direito, provavelmente não têm muita experiência com a dinâmica dos órgãos do judiciário nos quais irão estagiar, por exemplo. Tendo isso em vista, pode-se compreender que a fala delas tem um recorte muito específico sobre a formação de mediadores a partir da breve vivência experimentada no curso teórico.

Tendo em vista que o curso se dá em uma cidade diferente da qual o autor vive e os custos do deslocamento couberam ao próprio, tal despesa mostrou-se como um fator desfavorável para construção de mais momentos de conversa, ou até mesmo acompanhamento do curso como observador participante. Os encontros limitados com as participantes impediram também que entrevistas individuais com as alunas fossem realizadas, questão compensada com a análise do material escrito construído por elas no decorrer da formação e a entrevista em grupo. Além disso, essa entrevista em grupo foi feita com a participação das professoras, o que pode, por um lado, ter criado um clima de continuidade, familiaridade e segurança, mas por outro lado, também pode ter inibido algumas participantes de trazer críticas ou relatar incômodos vividos.



Esclarece-se ainda que o autor desta pesquisa, apesar de ter experiência prática na área de mediação, teve nessa pesquisa sua primeira oportunidade de escrever e pesquisar o tema com maior profundidade. Além disso, por serem o autor e seu orientador psicólogos, a pouca proximidade com as descrições de leis e demais textos oficiais exigiu que o autor se apropriasse dessas linguagens para apresentar corretamente parte do tema. Apesar desses esforços, é possível que algum leitor especialista na área encontre alguns equívocos.

Outro dificultador que pode ser pontuado é quanto ao cenário da mediação judicial no Brasil que tem poucos estudos específicos sobre os conteúdos e metodologias que envolvem a formação. Tal ponto justifica-se tendo em vista que o tema é ainda recente e em transformação tendo em vista que regulamentos sobre a formação de mediadores teve sua última modificação há cerca de quatro anos com a Emenda 2, de 8 de março de 2016 que inclui na Resolução nº 125/2010 questões específicas sobre a formação de mediadores. A dificuldade de encontrar textos que versam sobre a atual conjuntura da formação se mostra, portanto, como um desafio para discussões mais abrangentes e críticas sobre a temática – apesar de também apontar para a originalidade e importância dessa pesquisa no contexto atual.

### **6.3 – Possibilidades e perspectivas futuras**

Diante das dificuldades e limites apresentados, é possível construir, portanto, algumas ideias e proposições que podem ser úteis para próximos trabalhos. Com o intuito de colaborar para futuras pesquisas e capacitações em mediação serão enfatizadas, nesse momento, duas perspectivas. A primeira enfatiza possibilidades metodológicas diferentes da utilizada nesta pesquisa e que podem apontar resultados significativos. A segunda oferece algumas proposições e conjecturas sobre conteúdos que possam qualificar a formação dos mediadores.

Conforme relatado, os resultados deste estudo foram produzidos a partir das perspectivas de professoras e alunas de um curso em mediação privado cujo objetivo principal foi investigar os sentidos que a formação tem pra elas. No entanto, a conversa esteve centrada nas narrativas produzidas a partir da experiência no curso teórico cujo cumprimento representa a formação apenas de forma parcial. Diante disso, é importante desenvolver estudos com pessoas que estão vivenciando diferentes momentos da formação, ou que já tenham cumprido todos os requisitos exigidos para obtenção do reconhecimento como mediadores judiciais. Nessa perspectiva, produzir-se-ia, assim, comparações sobre as opiniões e sentidos da formação conforme o momento da aprendizagem das alunas. Nesse sentido, e aprofundando na perspectiva das professoras, é ainda necessário compreender a experiência de tutoras expositoras do conteúdo teórico (conforme esta pesquisa), bem como, de supervisoras do estágio, possibilitando descrições sobre o processo de capacitação de forma completa.

No presente estudo, o curso oferecido é descrito pelas professoras como se organizando a partir de um discurso construcionista social. Considerando as diferentes perspectivas teóricas/ epistemológicas da mediação, é importante estudar e/ou comparar capacitações que têm orientações ou abordagens distintas. Para além das perspectivas teóricas, outras comparações entre diferentes formatos do curso devem ser exploradas. Assim, buscando maior representatividade para discutir sobre a formação de mediadores no Brasil, um caminho já iniciado, mas que deve ser estimulado é analisar cursos ofertados pelos tribunais, a exemplo do que fez Viana (2017) ou estabelecendo comparações entre diferentes cursos (pagos ou gratuitos) como fizeram Alvim e Nunes (2019). Isso possibilitaria a produção de discursos que poderiam servir, inclusive, para construir critérios para avaliar a qualidade das formações difundidas pelo poder público.

Além disso, tendo em vista a interdisciplinaridade da mediação, outra reflexão necessária no campo da formação em mediação se refere à investigação das potenciais diferenças entre a formação de mediadores que partem de perspectivas profissionais distintas.

Outro ponto que pode ser abordado no que se refere a possibilidades de pesquisa ou mesmo como sugestões para cursos de mediação se refere a conteúdos ou temáticas que podem ser relevantes. Os resultados, discussões e reflexões propostas na introdução dessa dissertação indicam que, infelizmente, uma parcela considerável de pessoas que fazem o curso não atuará como mediadores judiciais. Ainda assim, o curso continua fazendo sentido para algumas participantes, tendo em vista a riqueza e abrangência das temáticas apresentadas, tanto para trazer mudanças no seu modo de lidar com os conflitos, quanto para somar recursos a outras práticas profissionais, questão também exposta por Alvim e Nunes (2019). Diante disso, pode ser interessante aprofundar mais as temáticas que extrapolam o contexto judiciário como a atuação de mediadores em empresas, comunidades e escolas a fim de ampliar as possibilidades de atuação do profissional que busca pelos cursos de mediação, pois são raras as formações específicas para essas áreas. Dessa maneira, uma pesquisa interessante seria na área de levantamento de mercado, investigando a possibilidade de absorção desse profissional pela sociedade em geral. Ou, olhando para valorização dos próprios mediadores judiciais seria relevante a construção de pesquisas que estudem formas de se implementar a remuneração dos mediadores, contribuição muito valiosa para a área que colaboraria para a qualificação da mediação como um todo.

Dentro do judiciário, é sabido que a mediação trabalha com diversas demandas, porém, é possível assumir que algumas delas são mais complexas que outras. As relações familiares, por exemplo, especialmente as que envolvem crianças e ou violência doméstica (Almeida, 2017; Ferreira, 2013), são especialmente delicadas. Barros (2013) afirma que a mediação tem muito a contribuir com as famílias, mas, se aplicado de maneira irresponsável

pode gerar efeitos devastadores para essas relações, sendo imprescindível a consciência do papel do mediador e de sua responsabilidade. Tendo isso em vista, pode ser interessante investigar o quanto os procedimentos de mediação atendem, ou não, as possibilidades de atuação nesses casos.

Para acrescentar tantos conteúdos mantendo as propostas metodológicas discutidas, valorizando um processo dialogado e colaborativo, é necessário que os envolvidos, alunas, professoras, poder judiciário e sociedade em geral, estejam realmente dispostos e entregues, confiando de que essa é realmente uma proposta transformadora. É perceptível que a mediação tem um potencial imenso e, para explorá-lo, é necessário, sobretudo, tempo. Diante disso, uma possibilidade para pesquisas futuras é analisar as nuances da formação em cursos de duração mais prolongada em comparação com formações com curto período de tempo ou carga horária. Cursos breves como normalmente é proposto pelo judiciário, talvez atendam às demandas deste, mas cabe refletir se estão realmente atendendo as necessidades e desejos dos capacitados e, sobretudo, às expectativas da sociedade.

## Referências

- Alberton, G. da S. (2016). NUPEMEC e os desafios na implantação dos métodos autocompositivos à luz do novo Código de Processo Civil. In M. Marodin & F. Molinari (Orgs.). *Mediação de Conflitos: Paradigmas contemporâneos e Fundamentos para a Prática* (pp. 33-46). Porto Alegre: Imprensa Livre.
- Almeida T. (2010). Mediação de conflitos: um meio de prevenção e resolução de controvérsias em sintonia com a atualidade. In: J. R. Cunha (Org.), *Poder Judiciário: Novos olhares sobre gestão e jurisdição*. (pp. 177-212). Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas
- Almeida T. (2017). *Caixa de Ferramentas em Mediação: Aportes Práticos e Teóricos*. São Paulo: Dash.
- Almeida, A. M. (2017). *A Possibilidade De Realização Da Mediação Nos Conflitos De Violência Doméstica: Uma Pesquisa In Loco No Juizado De Violência Doméstica Do Núcleo Bandeirante/Df.* (Monografia) Faculdade de ciências Jurídicas e Sociais. Centro Universitário de Brasília. DF, Brasil.
- Almeida, F. P. L. (2003). A teoria dos jogos: uma fundamentação teórica dos métodos de resolução de disputa. In A. G. Azevedo (Org.), *Estudos em arbitragem, mediação e negociação*. Brasília: Editora Arcos.
- Alvim, J. L. R & Nunes, T. B. C. (2019). Formação e Capacitação dos Mediadores Judiciais no Estado do Rio De Janeiro: Regulamentação Legal e Perspectivas Empíricas a Partir do Campo das Profissões Jurídicas. In R. L. P. Y. Blood (Org.), *Ciências Sociais e Direito* 3 (pp. 45-61). Ponta Grossa: Editora Atena.  
<https://doi.org/10.22533/at.ed.6471916044>
- Andersen, T. (1996). *Processos reflexivos*. Rio de Janeiro: Instituto Noos.

- Anderson, H. & Goolishian, H. (1998). O cliente é o especialista: a abordagem terapêutica do não-saber. Em McNamee S. & Gergen K. (Eds), *A terapia como construção social* (pp. 34-49). Artes Médicas.
- Bacellar, R. P. (2012). *Mediação e Arbitragem*. São Paulo: Saraiva.
- Barbosa, A. A. (2016). Mediação: Educar para Mediar. *Revista Científica Virtual Mediação e Conciliação* 23, 34-41. Recuperado em 08 de junho de 2020 em: <https://www.esaoabsp.edu.br/ckfinder/userfiles/files/RevistaVirtual/Revista%20Cienti%CC%81fica%20ESAOABSP%20Ed%2023.pdf>.
- Barros, J. M. P. (2013). *Mediação familiar: Diálogo interdisciplinar*. Programa de pós-graduação em Serviço Social, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais. Franca, Brasil.
- Bordoni J. D. (2015). *Formação de Mediadores: Um Estudo no Judiciário do Ceará* (Dissertação de mestrado). Universidade de Fortaleza – UNIFOR, Fortaleza, CE.
- Borges, R. M. Z. (2017). *A mediação dos sentidos e os sentidos da mediação*. Porto Alegre: Direito e Sociedade. <https://doi.org/10.18316/redes.v5i1.3271>
- Brasil & Azevedo, A.G. (2016). Conselho Nacional de Justiça. *Manual de Mediação Judicial* (6ª ed., Org. A. G. Azevedo). Brasília/DF: CNJ.
- Brasil. Conselho Nacional de Justiça – CNJ. Resolução nº 125/2010. Recuperado em 10 de julho de 2020 em <https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao1252911201003042019145135.pdf>.
- Calmon P. (2015). *Fundamentos da mediação e da conciliação* (3ª ed). Brasília: Gazeta Jurídica.
- Campos P. A. e Sales S. V. J. (2017). A conciliação no Brasil e a sua importância como tratamento adequado de conflitos. *Revista de Direito Brasileira*, 18(7), 263-281. <https://doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2358-1352/2017.v18i7.3292>

- Cobb S. (1993). Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective. *Negotiation Journal*, 9, 245-259. doi: 10.1007/BF01000697. <https://doi.org/10.1007/BF01000697>
- Coelho, E. (2015). Desenvolvimento da Cultura dos Métodos Adequados de Solução De Conflitos: Uma Urgência Para O Brasil. In: Rocha C. C. V. & Salomão L. F. *Arbitragem e mediação - A reforma da legislação Brasileira* (pp. 101 – 126). São Paulo: Atlas S.A
- Costa, F. (2006). *Características da atuação de psicólogos em organizações de justiça de Santa Catarina* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Santa Catarina, SC.
- Cooperrider, D. L., & Whitney, D. (2005). *Appreciative inquiry: A positive revolution in change*. Berrett-Koehler Publishers.
- Egger, I. (2008). *Mediação comunitária popular: uma proposta para além da conflitolgia* (Tese de Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Santa Catarina, SC.
- Faleck, D. & Tartuce, F (2014). Introdução histórica e modelos de mediação. In: Toledo A. S. P.; Tosta J. & Alves F. C. J. (Org.). *Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem* (pp. 171-189). Rio de Janeiro: Elsevier.
- Farias, J. G. S. (2016). Panorama da Mediação no Brasil: Avanços e Fatores Críticos Diante Do Marco Legal. *Salvador: Revista Direito UNIFACS* 188(2016), 1-19.
- Ferreira, N. J. R. M. (2013). *A Mediação Penal e a Violência Doméstica: Uma Relação Restaurativa* (Dissertação de mestrado) Faculdade de direito d universidade de Coimbra. Coimbra, Portugal.
- Filho H. L. L. (2012). *As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade* (Dissertação de mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, Natal, RN.

- Filho, N. A. S. (2015). *Educação Para a Paz Como Espaço de Discussão da Conflitologia e da Prática da Mediação Escolar*. Educare: Congresso Nacional de Educação: Paraná.
- Fisher, R., Ury, W. & Patton, B. (2005). *Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões*. Imago: Rio de Janeiro
- Folger J. P. & Bush, R. A. B (1996). Transformative Mediation and Third- Party Intervention: Ten Hallmarks of a Transformative Approach to practice. *Mediation Quarterly*, 13(4), 263-278. <https://doi.org/10.1002/crq.3900130403>
- Gabbay, D. M. (2013). *Mediação e judiciário no Brasil e nos EUA: condições, desafios e limites para a institucionalização da mediação no Judiciário*. Brasília/DF: Gazeta Jurídica
- Gergen, K. J. (1999). Rumo a um Vocabulário do Diálogo Transformador. In D. F Schnitman, & S. Littlejohn (Orgs.). *Novos Paradigmas em Mediação*. (1ª ed., Cap 2. pp. 29- 46) (Marcos A. G. Domingues e Jussara H. R. Trad.) Porto Alegre: Artmed.
- Goulart, J. R. (2018). *Concretização do acesso à justiça: A mediação judicial e o reconhecimento do ofício do mediador judicial no Brasil* (Dissertação de mestrado) Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, Brasil.
- Japur, M. & Ruffino, C. M. C (2014). Formação do mediador de conflitos numa perspectiva construcionista social In C. Guanaes-Lorenzi, M. S. Moscheta, C. M. Corradi-Webster & L. V. Souza (Orgs.). *Construcionismo Social: discurso, prática e produção do conhecimento* (pp. 325-340). Rio de Janeiro: Instituto Noos.
- Lederach, J. P. (2018). *Transformação de conflitos*. Acker T. V (Trad). São Paulo: Palas Athena. (Trabalho original publicado em 2012).
- Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015*. Novo Código de Processo Civil. Recuperado de:



- Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015.* Novo Código de Processo Civil. Recuperado em 10 de julho de 2020 de: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm)
- Lei n. 13.140/2015.* Lei da Mediação. Recuperado 30 de maio de 2019 de: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm)
- Libâneo, J. C. (2006). *Didática* (2ª ed). São Paulo: Cortez.
- Lima, V-Régia R. (2010). *Mediação de Conflitos no Ambiente Escolar: Uma questão para a gestão-escolar* (Monografia). Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS) Pós-Graduação Lato-Sensu em Gestão Educacional. Fortaleza, CE.
- Lopes, V. C. (2010). Breves observações sobre os princípios da imparcialidade e neutralidade do mediador: conceituação, importância e alcance prático desses princípios em um processo de mediação. *Revista Eletrônica de Direito Processual*, 5, 517-539. <https://doi.org/10.12957/rqi.2011.10182>
- Lund, M. E. (2000). Focus On Emotion In Mediation Training. *Family and Conciliation Cours Review*, 38(1), 62-68. DOI: 10.1111/j.174-1617.2000.tb00558.x. <https://doi.org/10.1111/j.174-1617.2000.tb00558.x>
- Malizia, D. A. & Jameson, J. K. (2018). Hidden in plain view: The impact of mediation on the mediator and implications for conflict resolution education. *Conflict Resolution Quarterly* 35(3).301-318. doi: 10.1002/crq.21212. <https://doi.org/10.1002/crq.21212>
- Marodin, M. (2016). Teoria da Comunicação Humana e Mediação de Conflitos. In M. Marodin & F. Molinari (Org.), *Mediação de Conflitos: Paradigmas Contemporâneos e fundamentos para a prática*. (pp. 137-154). Porto Alegre: Imprensa Livre.
- McNamee, S. (2013). Transforming Conflict: From Right/Wrong to Relational Ethics. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia*, 5, 186-198.

- McNamee, S. (2006). "Relational Practices in Education: Teaching as Conversation." In H. Anderson & D. R. Gehart (Ed.), *Collaborative Therapy: Relationships and Conversations that Make a Difference*. (pp. 313-346). New York: Routledge.
- Moore C. W. (1998). *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. (Lopes M. F., Trad.). Porto Alegre: Artmed.
- Morrison A. & Chorba K. (2015). Relational Learning in Education. In T. Dragonas & K. J. Gergen & S. McNamee & E. Tseliou (Eds.), *Education as Social Construction Contributions to Theory, Research and Practice* (pp. 121-139). Ohio, USA: Taos Institute
- Müller, F. G. (2007). *Competências Profissionais do Mediador de Conflitos Familiares* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Santa Catarina, SC.
- Müller, F. G., Beiras, A & Cruz, R. M. (2007). O trabalho do Psicólogo na Mediação de Conflitos Familiares: Reflexões com Base na Experiência do Serviço de Mediação Familiar em Santa Catarina. *Aletheia*, 26, 196-209. Recuperado em 13 de julho de 2020 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115013567016>
- Neto A. B. (2010). Mediação de Conflitos: Princípios e Norteadores. *Revista da Faculdade de Direito - UniRitter*, 11, 29-46.
- Pantoja, M. F. & Almeida, R. A. (2016). Os métodos "alternativos" de solução de Conflitos (ADRS). In: Almeida T., Samanta P. & Eva J. (Coord.), *Mediação de conflitos para iniciantes, praticantes e docentes* (pp. 55-69). Salvador: Juspodivm.
- Power, M. R. (1999). Educando os Mediadores Metacognitivamete. In D. F Schnitman, & S. Littlejohn (Orgs.). *Novos Paradigmas em Mediação* (pp. 370 - 380). Marcos A. G. Domingues e Jussara H. R. (Trad.) Porto Alegre: Artmed.

- Rasera, E. F., Guanaes, C., & Japur, M. (2004). Psicologia, ciência e construcionismo: Dando sentido ao self. *Psicologia Reflexão e Crítica*, 17(2), 157-165. <https://doi.org/10.1590/S0102-79722004000200004>
- Rodrigues J. (2018). Prefácio. Em L. A. Warat (Org.). *Em Nome do Acordo a Mediação no Direito* (pp. 13 – 15). Florianópolis: EModara.
- Rodrigues, S. Y. C. S. (2016). *Mediação Judicial no Brasil Avanços e Desafios a Partir do Novo Código de Processo Civil e da lei de Mediação* (Dissertação de mestrado). Universidade Autónoma de Lisboa, Departamento de Direito. Lisboa, Portugal.
- Sales L. M. M. & Chaves E. C. C. (2014). Mediação e Conciliação Judicial - A Importância da Capacitação e de seus Desafios. *Sequência*, 69, 255-279. DOI: 10.5007/2177-7055.2014v35n69p255. <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2014v35n69p255>
- Santos C. C. Da C. M. (2015). *Ensino Jurídico e Meios Autocompositivos de Resolução de Conflitos*. (Tese de doutorado). Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito – PPGSD, Universidade Federal Fluminense. Rio de Janeiro, Niteroi RJ, Brasil.
- Schreier L. S. (2002). Emotional Intelligence and Mediation Training. *Conflict Resolution Quarterly* 20(1). 99-119. DOI: 10.1002/crq.13. <https://doi.org/10.1002/crq.13>
- Sousa L. A. (2005) A utilização da Mediação de Conflitos no Processo Judicial [Versão eletrônica]. *Revista do Tribunal Regional Federal da 1ª Região* 17(1), (56-64). Recuperado em 30 de junho de 2020 de <https://jus.com.br/artigos/6199/a-utilizacao-da-mediacao-de-conflitos-no-processo-judicial>.
- Spink, M. J. & Frezza, R.M. (2013). Práticas discursivas e produção de sentido: a perspectiva da psicologia social. In: Spink, M.J (2013). *Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas* (pp. 1-21). Rio de Janeiro: Editora Cortez. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902010000300002>

- Spink, M. J. & Medrado, B. (2013). Produção de Sentido no Cotidiano: Uma Abordagem Teórico-Metodológica para Análise das Práticas Discursivas. In: Spink, M.J (2013). *Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas* (pp. 22-41). Rio de Janeiro: Editora Cortez.
- Spink, M. J. P (2010). Ser Fumante em um Mundo Antitabaco: reflexões sobre riscos e exclusão social. *Saúde Sociedade*, 19(3), 481-496. doi: 10.1590/S0104-12902010000300002.
- Stulber J. B. & Montgomery B. R. (2003). Requisitos de Planejamento Para Programas de Formação de Mediadores. In A. G. Azevedo (Org.), *Estudos em arbitragem, mediação e negociação* (pp. 109-139). Brasília: Editora Arcos.
- Suares, M. (2012). *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós: Buenos Aires.
- Vasconcelos, C. E. (2008). *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método.
- Vestena C. A. & Borges R. M. Z. (2009). A problemática do local e do global na mediação: a perspectiva emancipatória e a agenda do Banco Mundial para as reformas dos judiciários periféricos. *Direito & Justiça, Porto Alegre* 35(2) 126-136.
- Vezzulla, J. C. (2011). Mediação de Conflitos: a questão coletiva. In: Comissão Técnicas de Conceitos (Org). *Programa Mediação de Conflitos: uma experiência de mediação comunitária no contexto das políticas públicas* (pp.41-47). Arraes. Belo Horizonte.
- Viana, J. P. (2017). *A proposta de formação dos mediadores judiciais no TRT/RJ: desafios e incoerências para a justiça especializada* (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Direito, Instituto de ciências humanas e Filosofia, Universidade Federal Fluminense. Niterói, Brasil.

- Warat, L. A. (2004). *Surfando na pororoca: O Ofício do Mediador* (3ª ed.). Florianópolis: Fundação Boiteux.
- White, C. H. & Agne, R.R. (2009) Communication Practices of Coaches During Mediator Training: Addressing Issues of Knowledge and Enactment. *Conflict Resolution Quarterly*, 27(1). <https://doi.org/10.1002/crq.24>
- Winslade J. & Monk G. (2016). Mediação narrativa: uma abordagem diferenciada para a resolução de conflitos. *Nova Perspectiva Sistêmica*, 54, 7-16.
- Yazbek Vania Curi (1999). Refletindo em contextos de formação. . In D. F Schnitman, & S. Littlejohn (Orgs.). *Novos Paradigmas em Mediação*. (1ª ed., Cap 22. pp. 383- 396) Marcos A. G. Domingues e Jussara H. R. (Trad.) Porto Alegre: Artmed.
- Zamboni, A. A. A. M.. (2016). *O ensino jurídico e o tratamento adequado dos conflitos: impacto da resolução n 125 do cnj sobre os cursos de direito* (Dissertação de mestrado). Direito da Universidade de São Paulo – USP. São Paulo, SP.

## ANEXO A

### Roteiro de Perguntas para Entrevista Com as Professoras

História pessoal dos profissionais com a temática e contexto:

1. Gostaria que você me contasse um pouco sobre como ocorreu a sua escolha profissional pelo contexto da Mediação de Conflitos. Como se deu sua inserção nesse contexto?
2. Durante a sua formação profissional, como a Mediação se fez presente?
3. O que te motiva a continuar trabalhando nessa área, em especial na área da formação e capacitação de novos mediadores?

I) Contextualização das práticas profissionais:

4. Como você percebe a formação de mediadores de modo geral no contexto brasileiro?
5. Quais são as principais expectativas que tem ao se propor a lecionar sobre essa temática?
6. Gostaria que você caracterizasse a sua atuação neste curso, considerando as práticas realizadas.
7. Poderia me contar um pouco sobre a estrutura do curso e a forma como pensam cada exercício e aula proposta, assim como a forma de avaliação das atividades?
8. Observando a sua prática, o que acredita que mais ajuda os novos mediadores a se formarem de maneira qualificada e correspondente às demandas da sociedade atual?
9. Quais são suas maiores dificuldades nesse processo como professoras? O que vocês acreditam que são as dificuldades dos alunos.

II) Reflexões gerais:

10. Como você imagina sua relação com a questão do ensino e aprendizagem da mediação nos próximos anos?

11. Para finalizar, eu gostaria de saber se existe alguma questão que eu não abordei, mas que você gostaria de comentar.

## ANEXO B

### Roteiro de tarefas das atividades intermediárias

#### Recomendações gerais

Querid@s alun@s, como estão?

Conforme conversamos, a cada aula vocês receberão como atividade intermediária um exercício que te ajudará a desenvolver suas habilidades para promover boas conversas. Vocês receberão esta atividade após a aula e terão de 15 a 20 dias para nos enviar suas reflexões. Pedimos que nos envie suas reflexões sempre como arquivo word em anexo, salvo com seu nome e o número da atividade.

Ex: Maria (1).doc

Precisamos que respeitem o prazo que daremos, pois precisamos deste feedback para planejarmos a aula seguinte.

#### Atividade Intermediária 1

##### Parte 1

O caminho entre o “sim” e o “não” por Willian Ury

[https://www.ted.com/talks/william\\_ury?language=pt-br](https://www.ted.com/talks/william_ury?language=pt-br)

Por favor, leia e registre de forma cuidadosa:

- Como você tem lidado com os conflitos em sua vida?
- Para você, quais os elementos de uma conversa difícil?
- A partir do que você ouviu, quais ferramentas podem ajudar a fazer uma conversa de mais fácil?
- E do lugar de facilitador de uma conversa, o que pode ser útil para facilitar a conversa de pessoas em conflito?

##### Parte 2

Comunicação Não Violenta por Marshall Rosenberg



<https://www.youtube.com/watch?v=AbQTnHirOnw>

<https://www.youtube.com/watch?v=wuvh9D9fAbg>

<https://www.youtube.com/watch?v=QZh4-ZZjuw8>

O Dr. Marshall Rosenberg fala dos princípios da Comunicação Não Violenta.

- O que é novo na fala dele para você?
- Você já experimentou falar de forma não violenta? Como foi?
- Quais são as suas necessidades neste momento de sua vida? Elas estão sendo atendidas?

Envie-nos essa conforme combinamos e tenha com você uma cópia para a próxima aula.

### **Atividade Intermediária 2**

Parte 1) Assistir ao filme: Doze Homens e Uma Sentença (sugerimos a versão antiga, com Henry Fonda). Segue o link de uma versão dublada em português. Quem preferir pode assistir em outro veículo para ver a versão original.

<https://www.youtube.com/watch?v=hm7aEmuJ6Ds>

- preste atenção ao que é chamado: "fatos", "evidências", "provas".
- o personagem do Henry Fonda sustenta alguma tese? ele faz o quê?
- qual o efeito que ele vai produzindo?

Quem puder e quiser assistir junto e conversar sobre o filme, pode ser um bom programa. No entanto, cada um escreve suas reflexões individualmente e nos envia.

Tome nota das suas reflexões e nos envie até dia 01/10

Parte 2) Exercitando as ferramentas: Debate e Diálogo

a. Escolha uma situação em que você habitualmente conversaria mantendo uma postura parecida com o que denominamos de Debate. Exercite fazer esta mesma conversa cuidando para manter uma postura de diálogo.

i. se não for seu hábito dialogar sobre este assunto com esta pessoa, antecipe para ela que você está fazendo um curso onde tem refletido sobre modos de conversar e que deseja fazer esta conversa de uma forma diferente. Inicie falando em 1ª Pessoa (falando de si e não do outro com quem está conversando).

b. No decorrer destes dias, fique atento a forma como outras pessoas vêm falar com você e procure identificar se elas estão se colocando em uma posição de debate ou de diálogo. Se identificar que estão em uma posição de debate, tente mudar o jogo. Para mudar o jogo do Debate para o Diálogo, você terá que:

1. abrir mão de defender seu ponto de vista e ficar curioso pelo ponto de vista do outro.
2. procure compreender as idéias dele, faça perguntas para conhecer o que ele pensa e como chegou a pensar o que pensa.
3. exercite a escuta curiosa

Refleta:

1. você conseguiu ficar curioso com a perspectiva que o outro trouxe ou sua conversa interna ficou apegada as suas idéias prévias?
2. você conseguiu fazer perguntas curiosas que te ajudassem a compreender melhor a perspectiva dele?
3. como foi poder "passar" com o outro pelas idéias dele?

Você tem a partir de hoje para fazer esse exercício e pode realizá-lo quantas vezes desejar.

**Atividade Intermediária 3**

Parte 1) TED: "O perigo da história única".

- ✓ Como o conceito de "história única" se conecta com a mediação?

Quais os perigos que incorremos, como mediadores, se aceitarmos uma "história

- ✓ "única" que os mediados nos trazem (de si, do outro e do conflito?)

O que você observa dos diferentes efeitos que as diferentes "falas" produziram

- ✓ nos passantes?
- ✓ O que imagina que fez a diferença?

**Atividade Intermediária 4**

Construa um quadro síntese com as etapas, objetivos, procedimentos e principais ferramentas da mediação.

**Atividade Intermediária 5**

Construção de um relatório que sintetiza os aprendizados adquiridos ao longo do curso teórico.