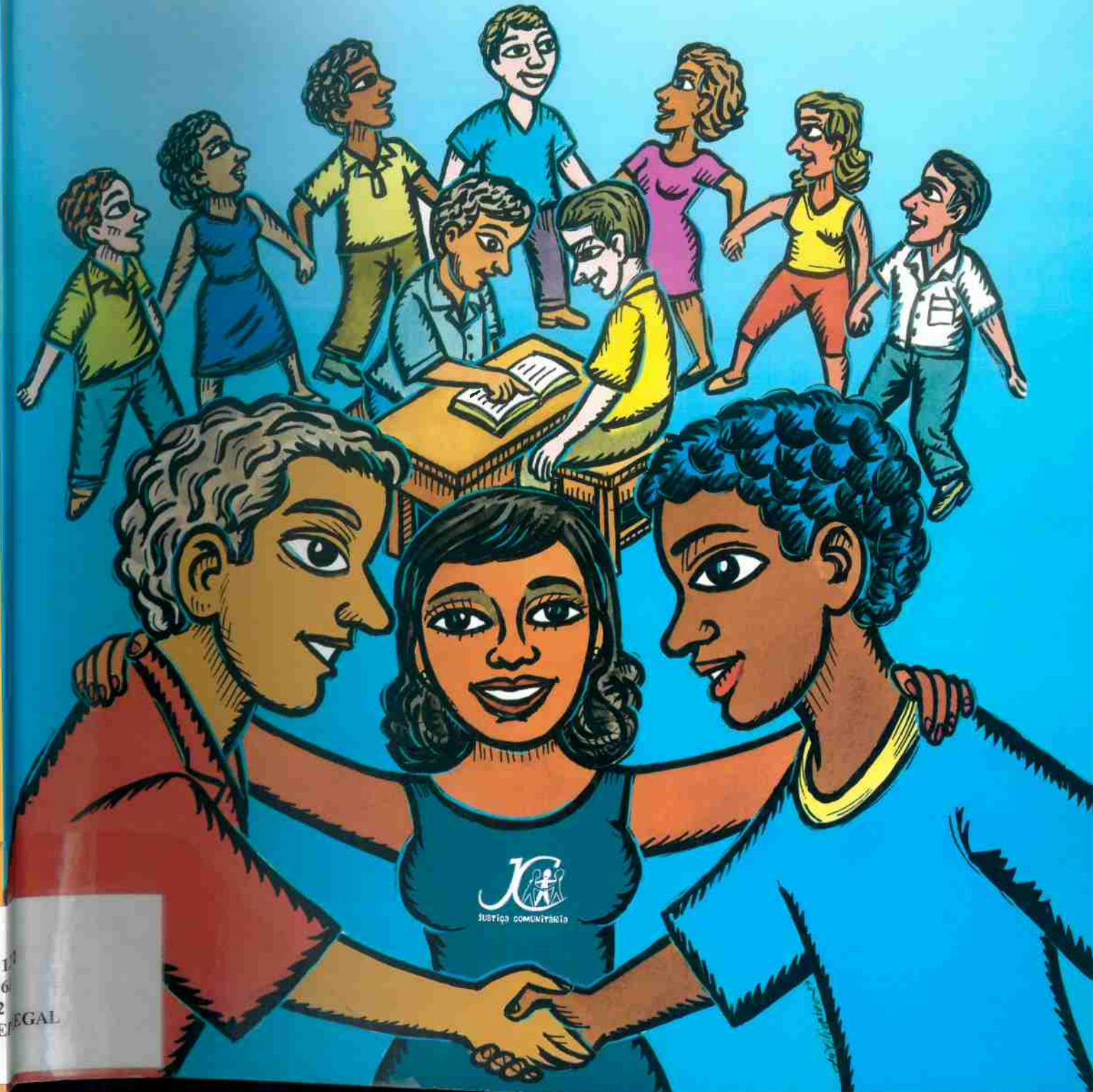


JUSTIÇA COMUNITÁRIA MANUAL DE CAPACITAÇÃO em Técnicas de Mediação

# JUSTIÇA COMUNITÁRIA

## MANUAL DE CAPACITAÇÃO em TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO

### MÓDULO 2



Biblioteca - Ministério da Justiça



MJU00059157D16



**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA COM CIDADANIA

Secretaria de  
Reforma do Judiciário

Ministério  
da Justiça



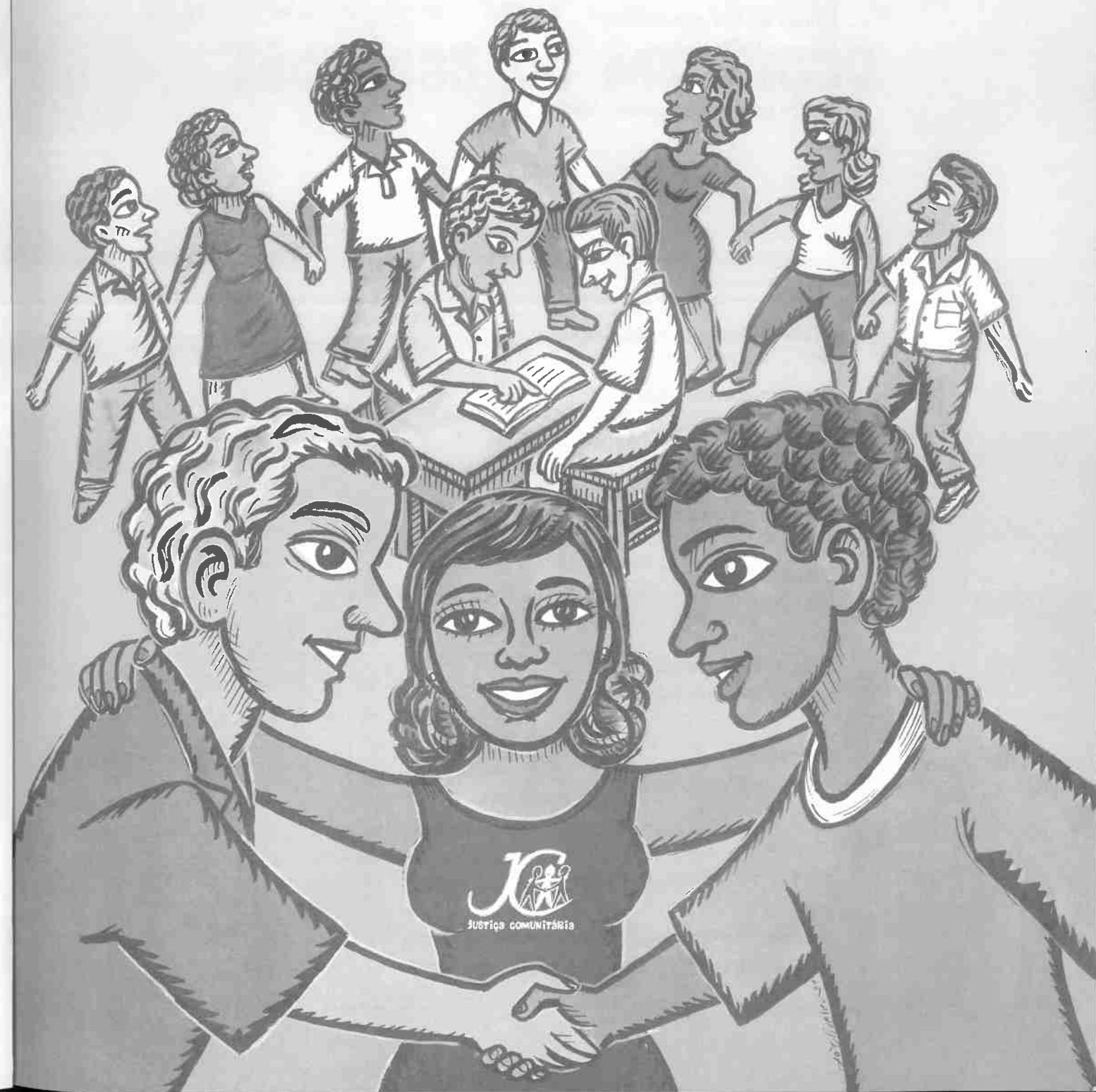
341  
J96  
v.2  
DE

LEGAL

# JUSTIÇA COMUNITÁRIA

## MANUAL DE CAPACITAÇÃO EM TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO

### MÓDULO 2



**Ministro de Estado da Justiça**

Tarso Genro

**Secretário de Reforma do Judiciário**

Rogério Favreto

**Coordenador-Geral de Modernização da Administração da Justiça**

Marcelo Sgarbossa

**Chefe de Gabinete da Secretaria de Reforma do Judiciário**

Wagner Augusto da Silva Costa

**Equipe Justiça comunitária**

Eduardo Machado Dias

Marcelo Carambula

Tatiane de Oliveira Machado Matos

**FICHA TÉCNICA DA PUBLICAÇÃO:**

**Consultor-Coordenador**

Juan Carlos Vezzulla

**Consultores**

Adolfo Braga Neto e Roberto Faustino

**Ilustração de capa**

Jô Oliveira

**Capa, projeto gráfico e capa**

Eduardo Meneses [quiz design]

**Revisão**

Karla Danielle dos Angeles

**Impressão**

Bárbara Bela Editora

**Tiragem**

1000 exemplares

# JUSTIÇA COMUNITÁRIA

## MANUAL DE CAPACITAÇÃO EM TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO

4019524

341.242

J 963

v. 2

DEP. LEGAL

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário  
Esplanada dos Ministérios, bloco T, 3º andar, sala 324  
CEP 70.064-900, Brasília-DF, Brasil.  
(61) 2025-9118  
e-mail: reformadojudiciario@mj.gov.br  
www.mj.gov.br/reforma

## **SUMÁRIO**

---

**INTRODUÇÃO, 7**

**ASPECTOS SOCIOLÓGICOS, 11**

**CONFLITO, 14**

**DEFINIÇÕES, 14**

**TIPOS DE CONFLITO, 15**

**MEDIAÇÃO, 16**

**FUNÇÕES DO MEDIADOR, 17**

**ETAPAS, 18**

**BIBLIOGRAFIA, 81**

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**

Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania  
Ação 55 – “Formação de Núcleos de Justiça Comunitária”  
Secretaria de Reforma do Judiciário

APOSTILA PARA CAPACITAÇÃO DOS MEMBROS DOS NÚCLEOS

## INTRODUÇÃO

### A questão do Acesso à Justiça

A democratização do acesso à justiça, em sentido amplo, vem sendo apontada, neste início de século XXI, como uma das questões fundamentais para a efetivação dos direitos humanos. Esta promoção do acesso à justiça não pode ser, no entanto, apenas a garantia de um direito social fundamental – talvez o mais básico, deve ser também, e tem sido, o ponto central da moderna processualística. No afirmar de Cappelletti “*seu estudo (do acesso) pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica*”<sup>1</sup>.

Muito embora a expressão “acesso à justiça” encerre um conceito amplo e, ainda, não satisfatoriamente definido, é certo vem incluído no bojo de um movimento que deve traduzir uma abordagem integral de justiça, democrática, isto é, que também compartilhe com a sociedade o poder de dirimir disputas, incluindo o acesso universal e igualitário, cujos resultados devam ser social e individualmente justos e que, ao passo, promovam a cidadania.

Como bem apontam novamente Capelletti e Garth<sup>2</sup>, esse processo, no entanto, oferece uma série de obstáculos a serem transpostos, de ordem econômica, social e cultural. A dificuldade de acesso por motivos econômicos, as possibilidades quanto ao pagamento de honorários profissionais, de sucumbência e impostos tornam a justiça onerosa para uns, pela mesma razão também o sistema formal deixa de apreciar questões de menor complexidade. Por fim, a formalidade e morosidade dos atos realizados por meio da justiça formal acabam por limitar o acesso daqueles que não possuem condições de manter um litígio por longo período de tempo, o que por sua vez, tem impactos financeiros significativos.

Além de questões econômicas, as diferentes possibilidades das partes envolvem também aspectos culturais, relativos ao conhecimento, como a capacidade de reco-

1 CAPPELLETI, M. ; GARTH, B. Acesso à Justiça, Porto Alegre, Fabris 1988.

2 Id.

nhecer direitos e a experiência em litigância, o que gera desigualdade de condições de disputa. Existe ainda a questão dos direitos difusos, situações que dependem da capacidade de organização e até conscientização coletiva, uma vez que a demanda pode ser onerosa demais, por vezes, com ínfimas vantagens para ser conduzida individualmente. E se não bastasse, é possível identificar um fator complicador que é a necessidade de que todos esses obstáculos terem de ser enfrentados, não um a um, mas de forma simultânea e conjunta.

O monopólio do Estado em dizer o Direito não se contradiz com a possibilidade da sociedade e comunidades criarem e desenvolverem seus próprios mecanismos de resolução de disputas, autocompositivas, informais, diretas ou triangulares, cujas decisões sejam obra dos próprios litigantes, sem a intervenção de terceiros, que, além de tudo, são formas primitivas de construção da justiça, anteriores até, às instituições do Estado moderno<sup>3</sup>.

Hodiernamente, tem crescido a noção de mediação comunitária, realizada por lideranças locais, que resolvem seus próprios conflitos. O conflito faz parte da dialética humana e *“não pode ser visto como algo negativo (...) é inerente à vida, (...) é o resultado natural das diferenças entre os seres humanos (...) assim, uma nova concepção de justiça deve atribuir sentido positivo aos conflitos visando superá-los de forma criativa e, quando do possível, solidária*<sup>4</sup>. Processos comunitários, dialógicos, de resolução de disputas e criação de situações e ambientes éticos têm se mostrado eficazes tanto na desobstrução de canais formais do judiciário quanto no fortalecimento e capitalização do tecido social, com o empoderamento de todos os atores. *“Por meio desta técnica, as partes direta e indiretamente envolvidas no conflito têm a oportunidade de refletir sobre o contexto de seus problemas, de compreender as diferentes perspectivas e, ainda, de construir em comunhão uma solução que possa garantir, para o futuro, a pacificação social”*<sup>5</sup>.

### A Justiça Comunitária

A JUSTIÇA COMUNITÁRIA apresenta-se como uma das soluções práticas encontradas para a superação de muitos dos problemas ou “obstáculos” relacionados ao acesso efetivo à justiça, visto que parte da visão central da multiplicação da cultura e das práticas de meios pacíficos de resolução de conflitos, a partir do empoderamento social na autocomposição de disputas, da informação sobre direitos e na capacitação e mobilização de redes sociais e institucionais.

A Ação Justiça Comunitária pretende ser importante ferramenta para superar muitas das barreiras de acesso à justiça, uma vez que deve ser totalmente gratuita, dispondo, sem ônus, de toda orientação e assistência jurídica a todos os interessados. Por essa

<sup>3</sup> In *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*, Vol. 2 André Gomma de Azevedo (org.) Brasília – Grupos de Pesquisa, 2003.

<sup>4</sup> In *Justiça Comunitária – Uma experiência*, Brasília, Ministério da Justiça, 2006.

<sup>5</sup> Id.

razão, também, possibilita o acesso por meio de questões de menor complexidade, que costumemente deixam de serem apreciadas pelo poder judiciário, garantindo a agilidade e informalidade necessárias para tanto. Da mesma forma, um programa de justiça comunitária pode auxiliar comunidades na organização e mobilização para a reivindicação de direitos coletivos, pela formação e animação de redes sociais, com articulações junto a Defensoria Pública, Ministério Público, Tribunais de Justiça e “advocacias populares”. Por fim, uma política de Justiça Comunitária deve enfrentar as diferenças relativas ao conhecimento das partes litigantes, com a promoção de atividades de educação em direitos e cidadania e assistência integral que possibilite um atendimento equânime entre os interessados, independentemente da experiência e do grau de conhecimento.

Nesse sentido, os sistemas alternativos de solução de conflitos apresentam-se como possibilidades de ampliação e incremento no acesso à Justiça, uma vez que são autocompositivos, isto é, os próprios envolvidos, com o auxílio de um terceiro – o mediador – buscam a resolução de suas controvérsias, possibilitando a discussão e solução de problemas e demandas inerentes à cidadania nas próprias comunidades. Como por exemplo: questões de direito de família, conflitos de vizinhança, disputas de posse e propriedade de imóveis.

A Secretaria de Reforma do Judiciário (SRJ) definiu como prioridade para a atual gestão o tema “democratização do acesso à Justiça”. Por isso, propôs a transformação da experiência da Justiça Comunitária, desenvolvida inicialmente pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios com os aperfeiçoamentos incorporados de outras iniciativas similares, em uma política pública nacional, com investimentos e apoio institucional na implantação de Núcleos de Justiça Comunitária em todas as regiões do País.

Pretende-se assim, fortalecer a cidadania e consolidar a mediação comunitária como um instrumento de resolução alternativa de conflitos.

Dessa forma, a SRJ apóia projetos, por meio de convênios com as Defensorias Públicas, Governos Estaduais, Municipais, Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça e Sociedade Civil que possuam como foco e objetivo o desenvolvimento de formas negociadas de resolução de conflitos e dos direitos do cidadão.

A ação apóia a implantação e o fortalecimento de Núcleos de Justiça Comunitária por meio do financiamento de atividades de capacitação de agentes de mediação comunitária, aquisição de equipamentos, contratação de profissionais e adequações de espaços físicos.

O trabalho dos agentes de mediação comunitária deve ser voluntário, concentrando-se basicamente em atividades de:

- Educação e conscientização em direitos e encaminhamentos para atendimento jurídico dos casos não resolvidos pela mediação;
- Articulação de redes sociais e articulação para atendimento dos cidadãos nos serviços públicos existentes na comunidade ou região; e
- Mediação Comunitária, por meio da aplicação de técnicas específicas, atuando como facilitador para que as próprias partes envolvidas encontrem uma solução pacífica e consensual dos seus conflitos.

As pessoas que desejam participar do projeto para colaborar com sua comunidade passam antes por uma seleção e tornam-se agentes de mediação comunitária.

As atividades realizadas pelos agentes serão monitoradas e avaliadas permanentemente por uma equipe técnica multidisciplinar formada por advogados, assistentes sociais, psicólogos e servidores de apoio administrativo, no sentido de se obter uma abordagem humanista e interdisciplinar das demandas apresentadas.

Para que o Núcleo de Justiça Comunitária possa funcionar adequadamente, é necessário que possua uma estrutura física mínima, com espaços para o atendimento ao público, o trabalho das equipes multidisciplinares e realização das mediações, bem como locais para a realização de oficinas, cursos, dinâmicas de grupo e atividades culturais.

Para a implementação da ação, os agentes de mediação comunitária devem ser credenciados e selecionados na própria comunidade que implantará o Núcleo de Justiça Comunitária, justamente para que haja uma sintonia entre os anseios, necessidades e valores locais com as ações a serem desenvolvidas e a escolha dos candidatos. Como perfil recomendado dos agentes, deve ser exigida a idade mínima de 18 anos, que saibam ler e escrever, capacidade comunicativa, comprometimento, liderança e boas referências judiciais e sociais. O processo de seleção deverá ser realizado em etapas, como a divulgação, o recrutamento, o cadastramento, reuniões de esclarecimentos, inscrições dos interessados, triagem, análise da vida pregressa, entrevista e, por fim, a escolha dos candidatos.

Os candidatos selecionados, então, passam por uma capacitação realizada por especialistas, em que recebem noções básicas de Direito, técnicas de mediação, animação de redes sociais, terapia comunitária, direitos humanos, cultura cidadã, entre outras disciplinas. Após a capacitação, os agentes de mediação comunitária ficam aptos a facilitar a resolução de conflitos locais, contando com o apoio técnico de profissionais da área jurídica, assistência social e psicológica, passando por constantes cursos de atualização e aperfeiçoamento.

A Ação está inserida no Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania - PRO-NASCI, iniciativa pioneira promovida pelo gabinete do Ministro da Justiça que articula as políticas de segurança com atividades sociais, priorizando ações preventivas e procurando atingir as causas que levam à violência, sem com isso, entretanto, abrir mão das estratégias de controle e repressão.

## ASPECTOS SOCIOLÓGICOS

### PARADIGMAS

São certezas sociais, explicações, modelos que variam de sociedade para sociedade. E de época para época. Afirmam uma visão das coisas aprovada pela sociedade, que corresponde ao pensamento das majorias. Cristaliza opiniões e percepções, dando-lhes o carácter de verdades.

Estão baseados nos:

### ILUSÓRIOS/IDEOLOGIA

São conceitos (respostas contundentes, modelos rígidos de ver o mundo) criados para gerar certezas e diminuir a angústia própria do ser humano frente ao desconhecido. Permitem criar uma falsa sensação de segurança.

Podem ser Sociais, Familiares ou Pessoais, dependendo da abrangência e todos estão destinados a “programar” e dirigir o pensamento do ser humano desde o seu nascimento.

### PRECONCEITOS

Elementos internos de todos os seres humanos que os levam a pre-conceber ou julgar sem conhecer situações, sentimentos ou sensações negativas que levam a rejeição imediata, sobretudo de tudo aquilo que é desconhecido.

### ASPECTOS PSICOLÓGICOS

William James, (1890) em seu trabalho “Princípios de Psicologia”, afirmou que “é muito difícil traçar a separação entre o que o homem chama EU e o que chama simplesmente MEU: sentimos, agimos e trabalhamos sobre de certas coisas que são nossas de maneira bastante parecida a como sentimos e agimos acerca de nós mesmos”. Nesse sentido, o EU e o MEU confundem-se. Para o autor, o EU de um homem é o grande total de

tudo o que ele chama de seu, não apenas o seu corpo, as suas faculdades psíquicas, mas também as suas roupas, a sua casa, a sua esposa e os seus filhos, os seus ancestrais e os seus amigos, a sua reputação e as suas obras, a sua terra e os seus cavalos, os seus carros, o seu iate, a sua conta bancária, a sua empresa e o seu trabalho.

O homem se sente inteiro, na soma de todas as partes: o seu conceito sobre si mesmo, os seus afectos e as suas propriedades. É tudo isto que confere a identidade ao ser humano e precisa de ser reconhecido pelos outros. Se alguém disputar ou roubar a sua propriedade; não reconhece os seus méritos ou reputação; se perder um ente querido ou receber um pedido de separação, o sentimento é de uma agressão pessoal (ao corpo físico ou psíquico). Tais sentimentos podem não ser bem elaborados pelo indivíduo que pode transferir o seu desconforto para o seu mundo de relações, causando divergências e problemas interpessoais.

**IDENTIDADE - SER E TER**

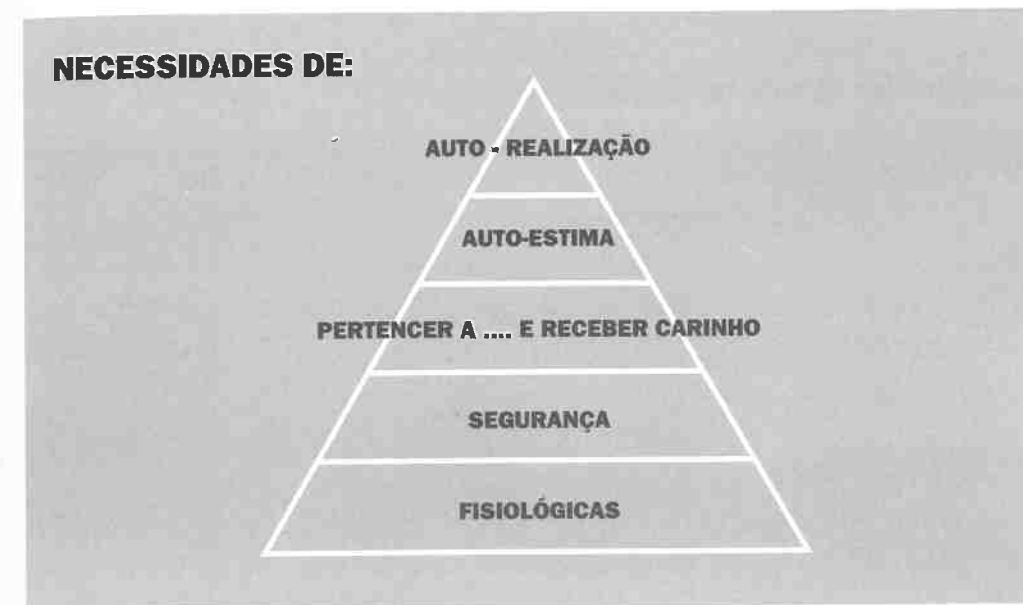


Embora se considere importante uma explicação simplificada que ajude a compreender os aspectos humanos, há que ter em conta a extrema complexidade dos fenómenos humanos. Qualquer modelo simplificado, embora ajude a pensar, corre o risco de ser limitado. Vamos recorrer, então, a outro modelo complementar ao pensamento de William James.

A teoria da hierarquia das necessidades básicas de A. Maslow (1954) apresenta-nos um modelo simplificado do comportamento humano, que nos remete para uma compreensão dos contextos psicológicos e motivacionais envolvidos nas relações interpessoais.

De acordo com esta Teoria da Motivação, as necessidades humanas estão organizadas segundo uma "hierarquia":

**HIERARQUIA DE A. MASLOW**



**Necessidades fisiológicas**

São as necessidades vegetativas relacionadas com a fome, o sono, o cansaço, etc. Dizem respeito à sobrevivência do indivíduo e da espécie e constituem pressões fisiológicas que levam o indivíduo a buscar ciclicamente a sua satisfação. Ex.: alimento, ar, repouso, sexo.

**Necessidades de segurança**

Levam o indivíduo a proteger-se de qualquer perigo real ou imaginário, físico ou abstracto. A procura de segurança, o desejo de estabilidade, a fuga ao perigo, a busca de um mundo ordenado e previsível. Ex.: abrigo; protecção contra perigo, doença, incerteza, desemprego, roubo.

**Necessidades afetivo-sociais**

Relacionadas com a vida associativa do indivíduo com outras pessoas: amor, afiliação, participação. Levam o sujeito à adaptação ou inadaptação social. As relações de amizade, a necessidade de dar e receber afecto, a busca de amigos e a participação em grupos estão ligados a este tipo de necessidade. Ex.: relacionamento, aceitação, afeição, amizade, compreensão, consideração.

**Necessidades de estima**

Relacionadas com a auto avaliação, auto-conceito dos indivíduos. A satisfação das necessidades de estima conduz a sentimentos de auto-confiança, auto-apreciação, reputação, reconhecimento, amor próprio, prestígio, status, valor, força, poder, capacidade



e utilidade. A frustração desta necessidade pode produzir sentimentos de inferioridade, fraqueza e desamparo.

### Necessidades de auto-realização

Relacionadas com o desejo de cumprir a tendência que cada indivíduo tem de realizar o seu potencial. Esta tendência expressa-se geralmente através do desejo de se tornar mais do que é e de vir a ser tudo aquilo que se pode ser. Estão relacionadas com a plena realização daquilo que cada um tem de potencial e de virtual, da utilização plena dos talentos individuais.

## CONFLITO

O conflito é um fato natural ao ser humano em suas inúmeras interrelações ao longo de toda sua vida. É próprio da natureza humana. Ele, intrinsecamente, é decorrente dos fatores acima expostos e não é necessariamente negativo. O que pode ser negativo é a forma pela qual vamos tentar administrá-lo. Esta sim, pode ser negativa. Por exemplo: dois sócios em conflito podem sentar para conversar e resolvê-lo de forma satisfatória para ambos. Outros dois sócios com problemas semelhantes ou nem se sentam para conversar (afastamento do problema) ou conversam de maneira muito emocional, além de não resolver a questão, provavelmente brigam e rompem a comunicação entre eles, dificultando assim a continuidade da interrelação e da sociedade que os une. O conflito, portanto, se torna prejudicial e negativo quando não se utilizam os mecanismos adequados para resolvê-lo.

Os Chineses, com sua sabedoria milenar, escrevem conflito ou crise com dois ideogramas. Um significa perigo e o outro oportunidade. Esta percepção de que em uma situação de conflito pode ser uma oportunidade de crescimento vem crescendo entre nós ocidentais.

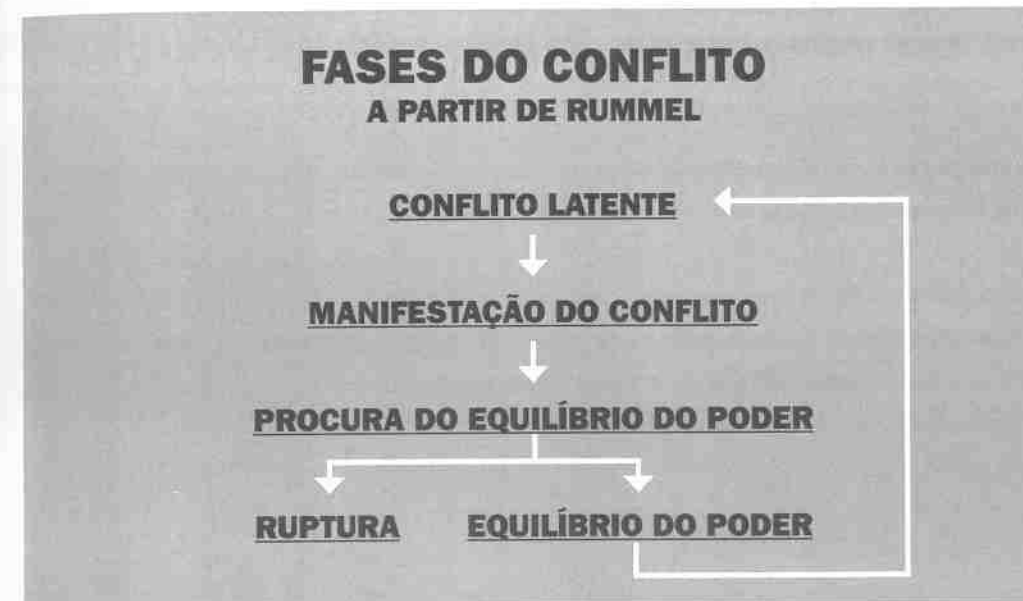
## DEFINIÇÕES

Keneth Boulding: "uma situação de concorrência, onde as partes estão conscientes da incompatibilidade de futuras posições potenciais, e na qual cada uma delas deseja ocupar uma posição incompatível com os desejos da outra".

Rummel: "a luta pelo poder que se manifesta na procura de todas as coisas". Divide o conflito nas seguintes fases:

- conflito latente
- início do conflito

- procura do equilíbrio do poder
- equilíbrio de poder
- ruptura deste equilíbrio



Deutsch: "o conflito pode-se apresentar de duas maneiras: conflito manifesto, que é aberto ou explícito e conflito oculto que é implícito ou negado".

Vezzulla: "duas individualidades confundidas pelas próprias limitações intra-psíquicas, que se enfrentam com posições incompatíveis, determinadas pelo desejo de obter mais poder que o outro, estruturadas numa posição defensiva, cheia de preconceitos, que confunde mais do que esclarece os próprios interesses".

## TIPOS DE CONFLITO

Os conflitos podem ser de ordem subjetiva ou objetiva.

**Conflitos Subjetivos** estão contidos no relacionamento entre pessoas, são de difícil solução pois influenciam e perturbam o conflito objetivo. Envolvem: Emoções e sentimentos (medo, raiva, vingança...) Motivações (interesses, desejos, expectativas e necessidades) Percepções e Sistemas de Crenças (Valores, Princípios,

Ilusórios, Paradigmas, Estereótipos, Intenções atribuídas...)

A forma recomendada para tratar estes aspectos subjetivos do conflito é introduzindo os seguintes valores: Respeito, senso de realidade, compreensão/empatia, responsabilidade.

Conflitos Objetivos estão contidos nas disputas por valores quantificáveis e são de mais fácil solução que os conflitos subjectivos.

Quando estamos envolvidos em conflitos adotamos posições baseadas em nossas motivações, que as vezes são incoscientes ou mesmo, na maioria das vezes, não muito claras para as pessoas



#### POSIÇÕES

O que se diz querer  
As exigências  
As finalizações e as condições  
O que se diz que se vai fazer  
O que se diz que não se vai fazer

#### INTERESSES

As motivações internas  
As necessidades  
Os desejos  
As aspirações  
As preocupações e temores

Só os interesses podem alcançar a sua satisfação. As posições são demasiado rígidas e muitas das vezes conclusões erradas. Quando os interesses de ambas as partes estão esclarecidos, as soluções começam a apresentar-se naturalmente. Frequentemente essas soluções não resolvem totalmente o problema, ou não satisfazem totalmente ambas as partes.

## MEDIAÇÃO

A mediação é um procedimento voluntário, pacífico e extra judicial de resolução de problemas conduzido pelo mediador, que é um profissional capacitado para atuar imparcial e independentemente com os seus clientes, com base no respeito e no sigilo de tudo o que for apresentado ou falado. A mediação procura, através do diálogo e da investigação dos problemas e das motivações dos participantes, alcançar uma compreensão do conflito e dos reais interesses a serem satisfeitos. Obtida esta compreensão,

os participantes estão em melhores condições de conseguir soluções que os satisfaçam por igual e os comprometam no seu cumprimento; na base dessa satisfação está a responsabilidade de terem sido eles quem o alcançou.

## FUNÇÕES DO MEDIADOR

- Ensina a discutir com respeito
- Ordena as discussões
- Ressalta as convergências
- Investiga as verdadeiras motivações
- Estimula a criatividade na procura de soluções
- Auxilia na escolha das melhores soluções

Auxilia a avaliar o acordo para que o mesmo seja justo, equitativo e duradouro. A mediação de conflitos se desenvolve em etapas, que se constituem em uma seqüência lógica e até mesmo simples e natural de um modo de se resolver diferenças entre as pessoas, mas aporta uma maneira mais didática de administrar conflitos, pois são justamente as dificuldades pelo desgaste emocional que este traz o conflito. Por isso, as pessoas necessitam de um terceiro imparcial e independente que as auxilie a geri-lo. Com isso, o mediador também as auxilia a se capacitar, neste sentido muitos autores destacam como resultado de uma mediação a capacitação dos mediados com relação à administração do conflito. Adota-se o critério de identificação das etapas, fases, técnicas, estágios ou mesmo movimentos, como diversos autores enfatizam, para melhor efeito didático de compreensão de todo o método, conforme já mencionado anteriormente.

No entanto, há que ter muito bem claro que não é uma receita culinária, em que são usados determinados ingredientes e marcas que resultarão, na maioria das vezes, se bem seguidas pelo usuário certamente em um alimento a ser consumido. Há que se ter em mente que a mediação trabalha com pessoas e não casos. Nesse sentido, mesmo as usando sem exceção poderá não resultar no produto desejado. Esta observação deve ser estendida também para seqüência lógica que poderá eventualmente se modificar. Em outras palavras, é muito comum quando as partes estão criando opções aparecer um fato novo desconhecido ou esquecido, ou mesmo um conflito latente que se manifesta na elaboração da redação da solução. Quando tal situação ocorrer retoma-se novamente a investigação para conhecer melhor tal situação, verificar diferenças e avaliá-las conjuntamente com o que já havia sido trabalhado anteriormente. Em outras palavras as vezes se faz necessário dar dois passos atrás para se avançar um.

A seguir serão apresentados alguns comentários sobre as mesmas a fim de melhor visualizar todo o processo. Importantíssimo antes disso se faz salientar que estes comentários são frutos da prática no dia a dia com a mediação de conflitos em áreas como empresarial, familiar, trabalhista, terceiro setor, saúde, meio ambiente e comunitária.

## ETAPAS

### Pré-Mediação

A **Pré mediação** não é considerada por muitos autores como uma etapa propriamente dita do processo, por constituir-se em um momento ou movimento, como prega Folger, de preparação para aqueles que dela participarão. Sem entrar no mérito teórico desta discussão acadêmica será considerada como uma etapa a fim de facilitar a compreensão sobre todo o processo. Este primeiro momento de caráter informativo aos participantes privilegia justamente oferecer informações amplas relativas ao processo da mediação. Nela são explicadas com detalhes todas as regras do processo baseados nos princípios da voluntariedade, respeito, cooperação e sigilo para que os mesmos possam melhor deliberar se desejam efetivamente utilizar o método. Em outras palavras o mediador informa como poderá ser realizado o diálogo a ser re-estabelecido e às partes, ao escutarem, decidirão conjuntamente com aquele terceiro os parâmetros do processo para a resolução ou transformação do problema por elas vivenciado. São discutidas também as datas tentativas quando ocorrerão as reuniões e se as mesmas serão individuais ou conjuntas. O pré-mediador, mediador com ampla experiência em mediação, bom domínio das técnicas e conhecedor das dificuldades da atividade, depois de informar sobre o procedimento deverá convidar as partes a falar sobre o que as trouxe para a mediação, devendo escutá-las atentamente para que, posteriormente com elas, avaliem em conjunto sobre a conveniência ou não de a utilizarem. Existem três questionamentos básicos que ele deverá formular, durante esta etapa, consagrando com isso os princípios acima citados. O primeiro é relativo ao tema, matéria prima básica do processo, o conflito que os levou a solicitar a mediação. E se o mesmo pode ser objeto da mediação. O segundo sobre o efetivo interesse das partes em se submeterem ao processo. E o terceiro, mais relativo ao papel que cabe ao terceiro imparcial e independente, se refere a escolha do mediador para o caso, podendo recair ou não em profissional que informou-os sobre o processo, o pré-mediador. Em sendo positivas as respostas a estas questões, deverão avaliar conjuntamente sobre a conveniência de ser utilizada. É apresentada, também nesta etapa, a minuta de contrato de prestação do serviço da mediação, em que estarão contemplados o modo em que se realizará. É o momento em que nasce a confiança das partes no processo. A prática freqüente deste momento prévio auxilia e muito na quebra de paradigmas, bem como no início do “desarmamento” das partes para administração do conflito. Muitos mediadores ressaltam sua importância no sentido de tornar as partes mais abertas para o início do processo com a próxima etapa e ressaltam a diminuição da ansiedade, característica emocional muito comum, quando as pessoas estão envolvidas em conflitos. Há que se salientar também que poderá ser realizada esta etapa de maneira conjunta ou separada entre as partes, bem como em datas e horários diferentes. O que rege tal situação são os três elos da corrente: mediador e partes. Em todas as formas acima citadas o importante é que se privilegie informações suficientes às partes a fim de que possam decidir se desejam optar pelo processo.

### Abertura

Constitui-se também um outro momento informativo do processo. O mediador escolhido pelas partes, de início explicará o funcionamento do método, as regras que permitirão o re-estabelecimento do diálogo. Recomenda-se que o mediador cumprimente as partes pela escolha do método, bem como as agradeça pela escolha haver recaído em sua pessoa, devendo o mesmo tudo fazer para proporcionar momentos de conforto e reflexão, imprescindíveis ao longo de todo o processo. Não deverá esquecer de esclarecer mais detalhadamente seu papel e sua função durante o mesmo, assim como o das partes, sempre se fazendo disponível para esclarecer pacientemente eventuais dúvidas ou atender possíveis preocupações relativas ao processo. As partes, por seu turno, farão a devolução da minuta do Termo de Compromisso da Mediação com eventuais aditamentos, modificações, supressões, etc..., não se esquecendo também que estabelecerão com o mediador as datas das reuniões conjuntas ou separadas.

Cumpridas estas ações, o mediador deverá deixar em aberto a fala das partes, a fim de proporcionar informações sobre os que os levou a buscarem seus serviços. Inicia-se neste momento, muito embora tal técnica do mediador seja pressuposto de sua função, o que vários autores definem com escuta ativa ou dinâmica. É a observação permanente deste terceiro com relação à comunicação entre as partes, sem qualquer associação de idéias a situações ou momentos, por ele vivenciado, sem julgar as partes e sobretudo despojar-se de sua realidade rotineira, afim de que escute as partes na forma e intenção que desejam ser escutadas. Checará a existência de pouca ou muita assertividade com relação à comunicação verbal, assim como a expressão da comunicação para-verbal e a não verbal. Esta técnica ou mais precisamente esta atitude de escuta deve ser empregada ao longo de todo o processo, sob pena do mediador não conseguir confiança das partes e muito menos auxiliá-las na resolução ou transformação do conflito.

Este convite a falar deverá ser aberto aos participantes, que livremente deverão escolher quem iniciará. Devendo a outra parte escutar se possível sem interromper a outra. É muito comum neste início a pessoa que escuta tentar interromper, dizer que não é verdade o que o outro afirma e não deixar a fala para outro. Em tais situações é necessária a intervenção do mediador no sentido de resgatar e lembrar a regra de que enquanto um fala o outro escuta e no primeiro momento ele será escutado. Recomenda-se para efeitos de equilíbrio ao longo de todo o processo, neste início do primeiro relato, as partes tenham o mesmo tempo para esta primeira fala, já que uma das características do processo é justamente o equilíbrio entre elas. A recomendação acima, entretanto dependerá da assertividade dos mediados que neste momento deverão fazê-lo espontaneamente, não devendo o mediador ser rígido neste aspecto, pois convém lembrar que ele por mais que tenha sido escolhido pelas partes, não possui ainda nesta altura a necessária confiança das mesmas em sua pessoa, já que este sentimento virá ao longo do processo, pois as mesmas possuem confiança de momento apenas e somente no processo.

Ao deixar as partes falarem o que as trouxe à mediação, é muito freqüente a narrativa vir marcada pelo conflito objetivo com um discurso permeado pelas posições fechadas do que a pessoa manifesta sua vontade de como seria a solução por ela vislumbrada. Assim, num primeiro momento se conhecerá melhor o conflito sempre pelo lado objetivo, mas as partes aos falarem estarão espontaneamente, conscientemente ou inconscientemente expondo suas motivações, quer por intermédio de suas justificativas, na maioria dos casos, mostrando estarem certas, e o outro lado errado, culpando a outra parte pela situação em que se encontram. Tal situação, na maioria dos casos, se repete mas de maneira oposta ao que foi exposto pelo primeiro. O mediador deverá ter em mente que cada uma das partes oferece sua visão particular do conflito que está muito ligado ao aspecto pontual da inter-relação geradora do conflito. Em outras palavras as partes apresentam sua versão sobre a situação que sempre é parcial e pontual com relação ao conflito. Concluída tal etapa, inicia-se a investigação.

### Investigação

A **Investigação** que não é a policial, é assim chamada por força do amplo esforço do mediador em conhecer toda a inter-relação dos mediados, a estrutura em que ela está embasada, bem como as diversas manifestações do conflito e ao mesmo tempo estar aberto ao afloramento de outros durante o processo, os quais permaneceram latentes antes mesmo das partes buscarem a mediação.

Em outras palavras este momento significa tentar conhecer toda a complexidade em que se situa aquela inter-relação. Constitui, portanto um importante momento do processo. Nesse sentido, se não for realizada de maneira aprofundada, corre-se o sério risco de insucesso. Para tanto, há que se formular perguntas sobre a história relatada, bem como as expressões utilizadas pelos mediados.

É de fundamental importância tomar como referência que a investigação há que buscar o passado existente nesta inter-relação para que se possa iniciar o processo de conhecimento sobre aquela inter-relação. Nesse sentido, o mediador deverá iniciar o processo investigativo desde os primeiros momentos daquela inter-relação, ou mesmo antes daquele momento inicial, passando por todas as fases vivenciadas pelas pessoas, identificando passo a passo a evolução das mesmas assim como a evolução da inter-relação existente.

Cabe lembrar, evidentemente, que o mediador deverá continuar a utilizar a escuta ativa citada na etapa anterior, que como visto deve ser permanente ao longo de todo o processo. Deve também estar permanentemente observando a comunicação existente entre as partes, ao mesmo tempo formulará perguntas, a fim de conhecer a realidade daquelas pessoas, que vieram espontaneamente à mediação. Muitas dessas perguntas visam alcançar o objetivo de realizar uma reflexão dos mediados para definir a controvérsia, as posições e, sobretudo, as motivações dos mesmos.

Uma vez identificada e muito clara toda aquela estrutura relacional, assim como o conflito objetivo e subjetivo, as motivações e seus vários elementos, passa-se para a elaboração da agenda, momento em que se inicia o ambiente de objetivação do processo, no qual as partes em conjunto com o mediador devem começar a pensar sobre o futuro. O passado não pode ser alterado, o presente agora debatido é o conflito, já ocorrido recentemente. Mas o futuro está nas mãos deles próprios e não nas de um terceiro, sendo desta maneira, devolvidos a eles o poder de construí-lo.

Em estando claro para as partes e o mediador a estrutura da relação e do conflito, as posições e as motivações, no sentido de saber os interesses, expectativas, intenções atribuídas, dificuldades e diferenças de percepções, há que se pensar em objetivar todo o processo. O melhor meio para fazê-lo de maneira mais didática é a elaboração da agenda.

### Agenda

A **Agenda** marca na interação momentânea mediador/partes o movimento de objetivação tendente ao final do processo com o alcance da ou das soluções. Nesta etapa são identificados cada um dos temas que serão objeto de resolução ou transformação. Esta identificação, evidentemente, conta, a exemplo de todo o processo, com a colaboração do mediador. É, na verdade, uma pauta de trabalho consensada entre todos os participantes a ser seguida até o final do processo

A propósito deste momento chamado agenda, que marca também o rumo do trabalho, só é possível com a existência da cooperação, pela conscientização das partes na visão parcial que existia antes de conhecerem de maneira mais aprofundada o conflito e a inter-relação existente entre eles durante a etapa anterior, a investigação.

Esta identificação na realidade não se inicia neste momento já durante o relato inicial das partes, por ocasião da abertura, todos os participantes do processo delineiam de alguma forma tais temas. Entende-se, entretanto, ser adequado impulsioná-la neste momento para fins didáticos.

Além dos temas, incumbem-se às partes de estabelecer a devida atribuição de valores sobre os mesmos, quer sejam relativos a aspectos objetivos, quer sejam referentes a aspectos subjetivos. Em outras palavras cabe a elas definir a prioridade de cada um dos temas identificados. Neste aspecto o mediador auxiliará na pesagem desses valores sempre buscando o consenso baseado no pressuposto das motivações das partes. A prioridade neste aspecto deve ser entendida no sentido de também haver consenso com relação ao momento mais adequado em que cada um deles será discutido ao do processo de mediação.

Para cada um dos temas identificados há que se criar opções. Na seqüência, portanto, inicia-se a etapa de Criação de Opções.

### Criação de Opções

A **Criação de Opções**, constitui em mais uma etapa, que requer muita criatividade de todos e sobretudo um compromisso de buscá-las sem qualquer tipo de avaliação, crítica ou julgamento. Simplesmente gerar ideias de solução ou soluções.

Esta técnica propõe evitar discussões restritas sobre uma única proposta lançada a mesa, que se for realizada prematuramente, os participantes passam a debatê-la precipitadamente sem refletir que poderiam fazê-lo de uma maneira mais ampliada, buscando ideias outras que não a primeira. A proposta é não limitar a apenas uma ideia ou a uma solução, o que resulta em uma discussão sem muita criatividade. Por outro lado, se os participantes pararem por alguns minutos e só pensarem em criar opções, certamente ampliar-se-ia o leque de possibilidades, o que facilitaria se alcançar a solução ou soluções.

Nela se inicia a busca das eventuais opções de resolução ou transformação baseadas nas motivações das partes. Quanto maior o número de opções, evidentemente maiores serão as chances de possíveis soluções. Para que isto seja possível, neste momento recomenda-se que seja firmado um compromisso entre todos os participantes, somente inventar ideias com o compromisso de não avaliá-las, criticá-las ou julgá-las. Fisher, Ury e Paton a denominam "brainstorming", ou em português, chuva de ideias, ou ainda, na linguagem popular brasileira "toró de palpites". Nela firma-se o sério compromisso de que as ideias não serão tomadas como propostas a fim de evitar avaliações ou julgamentos, o que se fará oportunamente mais adiante. A iniciativa permiti aumentar o poder das partes na busca das melhores e mais criativas soluções.

Neste momento o mediador deverá usar e abusar de sua criatividade, incentivando às partes a realizar o mesmo. Além disso, deve monitorar permanentemente eventuais juízos de valores sobre as mesmas, resgatando sempre o compromisso assumido de não emitirem qualquer avaliação, críticas ou opinião sobre elas.

Com um número de ideias de solução ampliado, poderá se possível a passagem para a próxima etapa a avaliação das mesmas.

### Avaliação das Opções

A **Avaliação das Opções** consiste no auxílio que o mediador deverá dar aos mediados se o desejarem para que façam uma análise das opções delineadas no momento anterior. Descartam-se, evidentemente, aquelas com menor possibilidade de execução ou sem qualquer praticidade.

Nesta etapa exige-se das partes uma reflexão que projete as ideias oferecidas na etapa anterior a futuro próximo ou longínquo. Neste momento há que se ter em conta a praticidade e viabilidade da execução dessas ideias, bem como consenso quanto ao critério

objetivo desta avaliação. Para tanto, há que se ter premente o consenso com relação a um valor de mercado, eventuais índices econômicos ou precedentes anteriores. E o mesmo deverá ser observado com relação à funcionalidade das mesmas com relação aos motivadores da inter-relação existente, geradora do conflito.

Este recurso evita decisões precipitadas e com pouca reflexão que muitas vezes o ilusório do diálogo poderá trazer. Nada obsta, caso seja possível, se realizar um intervalo por uma pausa técnica, ferramenta esta que será explicada no próximo capítulo, ou mesmo se marcar nova reunião para que as partes reflitam sobre esta avaliação.

Ao se vislumbrar a executibilidade, praticidade e funcionalidade das opções pensadas, baseadas em valores e critérios objetivos, passa-se para a etapa seguinte: a escolha das opções

### Escolha das Opções

A **Escolha das Opções** outro momento que, também faz parte da objetivação do processo de mediação, visa, de imediato, a construção das soluções. Nesta etapa, o importante é que as partes adotem critérios objetivos como auxílio para escolha das melhores e mais criativas soluções. Nesse sentido o bom senso e o consenso sobre os critérios para escolha deverão constituir as grandes impulsionadoras do debate sobre as mesmas. Esse critério auxilia e muito a reflexão sobre a praticidade e executibilidade trabalhados na etapa anterior.

Na verdade a escolha e as avaliações são praticamente realizadas em conjunto, pois ao avaliá-las as partes em conjunto com o mediador também oferecerão os elementos de praticidade e executibilidade. O importante é que neste diálogo que prescinde da cooperação sempre deverá haver o enfoque das motivações das partes quer pela via da continuidade da inter-relação existente ou que pela via de seu final.

Há que se ter em mente neste movimento e no anterior que o assessoramento legal se faz imprescindível. Rezam inúmeros códigos de vários países sobre a conduta ética do mediador que este deverá exigir, se as partes não estiverem acompanhadas de seus advogados ao longo do processo, que se socorrem de assessores legais, seus advogados para não se olvidarem dos requisitos legais e formais, pois como um processo apesar de informal a mediação de conflitos deverá ter seus reflexos no mundo jurídico, pois se assim for o desejo das partes.

### Solução

A **Solução ou soluções** é o momento final do processo. Consiste no auxílio do mediador para a construção conjunta do termo final de tudo aquilo que os mediados escolheram e identificaram como resolução ou transformação do conflito.

O importante para o mediador é que as palavras empregadas no termo final resultante da mediação deverão ser as mais claras possíveis com a expressão exata das responsabilidades de cada uma das partes. Deverá retratar todos os compromissos assumidos na transformação do conflito, devendo receber o tratamento que as partes assim o determinarem, desde que não contrárias a legislação vigente, o que certamente não ocorrerá já que os assessores técnicos legais já assim se manifestaram.

Nesse sentido, muitos autores recomendam que este termo final deverá contemplar onde, quando, como, porque e quem será responsável pelos compromissos assumidos durante a interação mediador-partes. Neste momento o mediador deverá tomar a devida atenção para que nada seja esquecido e ao mesmo tempo questionar algum item faltante ou que não esteja muito claro.

Há que se fazer menção antes de se encerrar este capítulo a eventual possibilidade das soluções serem parciais ou totais. Em outras palavras esta possibilidade permite que as partes optem por lavrar pequenos acordos para serem executados e avaliados posteriormente em mediação, ou mesmo pequenos acordos sobre cada tema identificado na agenda ( objetivamente ou subjetivamente relativas a normas de convivência) para resultar posteriormente no fim do processo. Ou mesmo um acordo único que contemple tudo o que desejarem. Mais uma vez, evidentemente, será uma opção escolhida pelas partes sobre essa parcialidade ou totalidade.

# **CURSO DE CAPACITAÇÃO EM TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO PARA AGENTES**

## **Apresentação de Slides**

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**SECRETARIA DE REFORMA DO JUDICIÁRIO.  
PROJETO JUSTIÇA COMUNITÁRIA E SEUS OBJETIVOS.**Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE APOIO À JUSTIÇA COMUNITÁRIA

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**METODOLOGIA**

- **AULAS TEÓRICAS INTERATIVAS**
- **PROJEÇÃO E ANÁLISE DE FILMES**
- **JOGOS DE SENSIBILIZAÇÃO**
- **SIMULAÇÕES E ANÁLISE DE CASOS**
- **LEITURA E ANÁLISE DE TEXTOS**
- **REFLEXÕES EM MINI GRUPOS**

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE APOIO À JUSTIÇA COMUNITÁRIA

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**EXIGÊNCIAS**

- **ASSIDUIDADE: 90% DE FREQUENCIA**
- **PONTUALIDADE**
- **PARTICIPAÇÃO ATIVA**
- **APROVAÇÃO NA AVALIAÇÃO**

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**FORMAS DE AVALIAÇÃO**

- **Participação nas aulas**
- **Desempenho nas simulações**
- **Relatório pessoal de aproveitamento**

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**FORMAS DE AVALIAÇÃO**

- **HABILIDADES:**
- **Atitude de cooperação e de respeito**
- **Capacidade de escuta, de acolhimento, de auto questionamento, de auto observação, de objetivação, de integração dos comentários, de interação com os colegas.**

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**LIMITAÇÕES NOS  
RELACIONAMENTOS PELAS  
EXPECTATIVAS E ILUSÓRIOS:**

- **Perceber as limitações e determinismos**
- **Reconhecer estas limitações como entraves na comunicação e complicação dos conflitos.**



Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# ASPECTOS SOCIOLÓGICOS



**MITO:**  
**EXPLICAR ORIGEM**  
**ILUSÓRIOS- IMAGINÁRIOS:**  
**ASSEGURAR EQUILÍBRIO E FELICIDADE**  
**IDEOLOGIA:**  
**ORGANIZAR A REALIDADE**  
**PARADIGMAS:**  
**CERTEZAS, PONTOS DE PARTIDA**

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# COMUNICAÇÃO



- FALAR PARA O OUTRO
- FALAR COM O OUTRO
- CONCENTRAR-SE NO PASSADO
- CONCENTRAR-SE NO FUTURO
- DISCUTIR SOBRE O CERTO E O ERRADO
- ENFRENTAR O PROBLEMA
- PROCURA CULPADOS
- ESCLARECER OS INTERESSES
- TIRAR VANTAGENS
- CRIAR OPÇÕES

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# CONFLITOS



**“Nenhum conflito é como se apresenta na superfície. Como um iceberg a parte oculta é muito maior que a visível.”**  
*Deutsch Morton*

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# COMO O CONFLITO SE MANIFESTA?

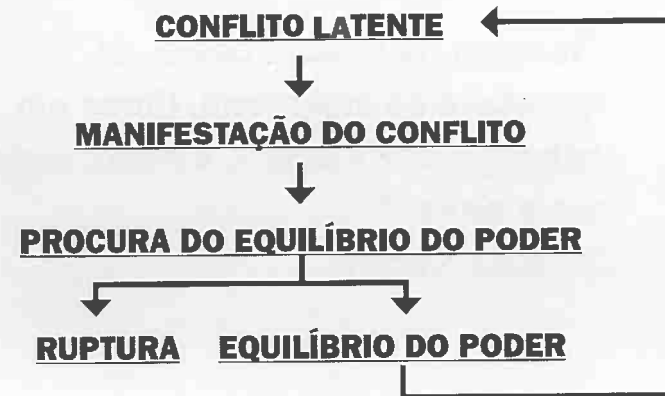


**Conflito latente, que é implícito ou negado. Inerente ao relacionamento.**

**Conflito Manifesto, que é explícito; Uma briga e até uma guerra não é um conflito, é a manifestação dele.**

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

### FASES DO CONFLITO A PARTIR DE RUMMEL



Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

### CONFLITOS



#### NOVA VISÃO

Não é negativo nem positivo. É natural, inerente à vida. O que é negativo ou positivo é a **SOLUÇÃO DO CONFLITO**

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

### CONFLITOS



**NOVAS TÉCNICAS** de resolução de conflitos a solução deve ser do tipo **SATISFEITO-SATISFEITO**

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

### TIPOS DE CONFLITOS



#### OBJETIVOS:

Estão contidos nas disputas por valores quantificáveis e são de mais fácil solução.

#### SUBJETIVOS:

Estão contidos no relacionamento. São mais difíceis de identificar. Influenciam e perturbam o conflito objetivo. Envolvem emoções e sentimentos (medo, raiva, vingança)

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# HIERARQUIA DE A.MASLOW

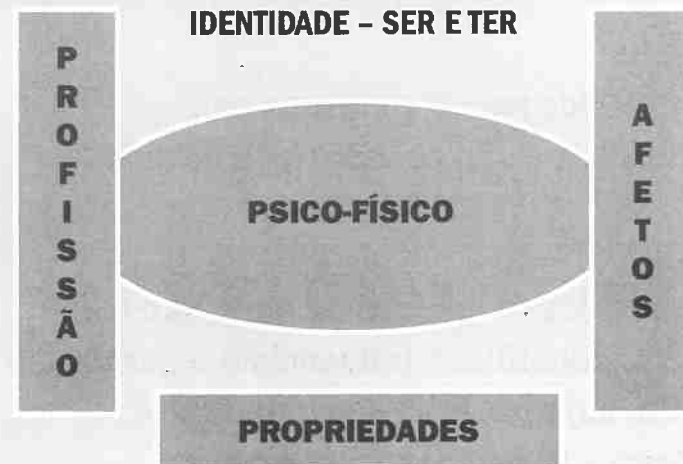
NECESSIDADES DE:



Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# IDENTIDADE

IDENTIDADE - SER E TER



Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# IDENTIDADE



## RECONHECIMENTO

DO SUJEITO ← → PELO OUTRO

SATISFAÇÃO / CONFIRMAÇÃO

## FALTA DE RECONHECIMENTO

DO SUJEITO ← → PELO OUTRO

FRUSTRAÇÃO / PERDA / AMEAÇA PERDA IDENTIDADE

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# CONFLITO - ORIGENS- CAUSAS

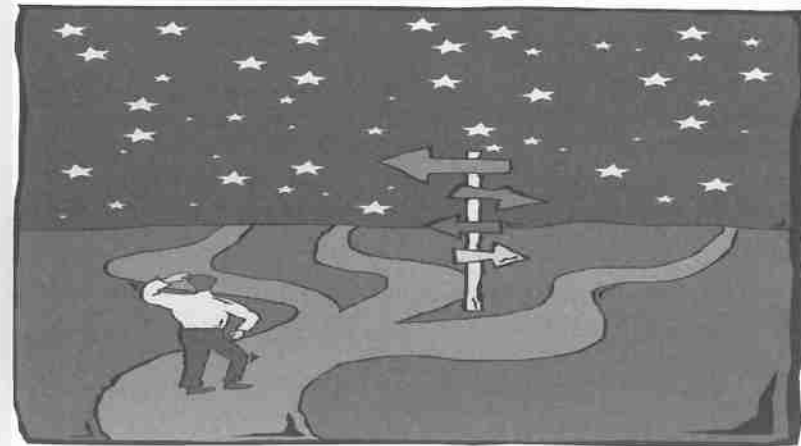


NECESSIDADES INSATISFEITAS

IDENTIDADES NÃO RECONHECIDAS

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# ADMINISTRAR O CONFLITO

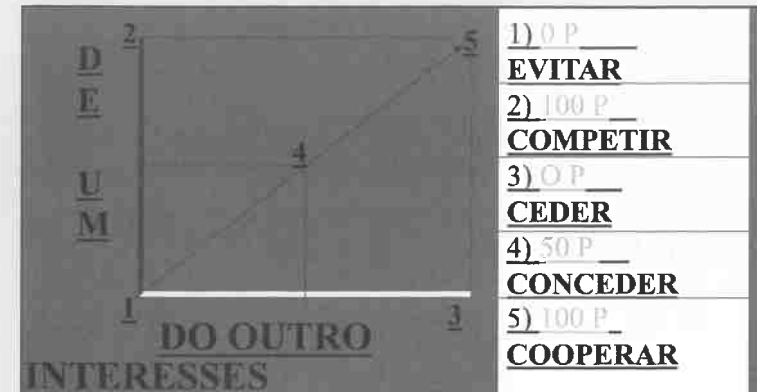


Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário



Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# ADMINISTRAÇÃO DOS CONFLITOS



Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário



Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# EVITAR (PERDE/PERDE)



- Falta de vontade de cooperar.
- Não conhecimento da existência do problema.

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário



Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# COMPETIR (GANHAR/PERDER) IMPOSIÇÃO



- Vencer o conflito a qualquer custo.
- A relação GANHAR/PERDER é baseado no PODER.
- Pouca preocupação com a outra parte.

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário



Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**CONCEDER (PERDER/GANHAR)  
CONFUNDIR RELACIONAMENTO COM PROBLEMA**



É o contrário da competição

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**CEDER  
(PERDER/GANHAR/GANHAR/ PERDER)**



- Envolve barganha
- Repartir a diferença
- As pessoas cedem
- Interesse nos seus próprios objetivos

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**COOPERAR  
SATISFAZER/SATISFAZER)**



- Melhor e mais difícil método.
- Regras de confiança e criatividade.
- Preocupação com o relacionamento.
- Sensibilização e solidariedade.
- Respeito e responsabilidade.

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**NOVOS PARADIGMAS  
EM MEDIAÇÃO**



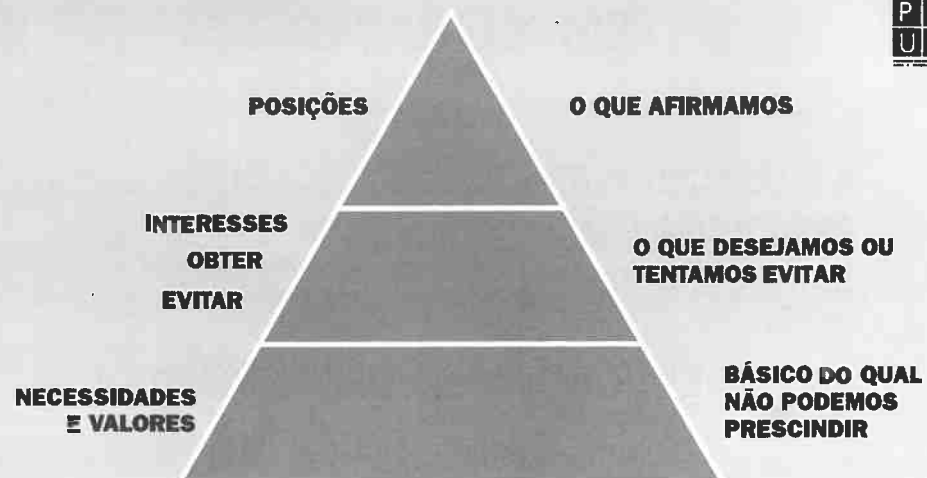
A MEDIAÇÃO PERMITE A MUDANÇA DO  
PARADIGMA GANHA/PERDE PARA O  
GANHA/GANHA=SATISFAZER/SATISFAZER

**GANHAR É TER SEUS INTERESSES SATISFEITOS**

# O QUESTIONAMENTO COMO MODELO



- Formas de intervenção
- Binária ou Terciária
- Diferenciar os modelos
- Oposição x Respeito
- Conhecer a opinião do outro.



# POSIÇÕES



- OS DISCURSOS
- O QUE DIZ QUERER
- AS EXIGÊNCIAS
- AS FINALIZAÇÕES E AS CONDIÇÕES
- O QUE DIZ QUE VAI FAZER
- O QUE DIZ QUE NÃO VAI FAZER

# INTERESSES



## MOTIVAÇÕES INTERNAS

- AS PREOCUPAÇÕES
- OS TEMORES
- OS DESEJOS
- AS EXPECTATIVAS

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**CONHECIMENTOS - DIFERENÇAS**

- **OUTROS PROFISSIONAIS SABEM. SEUS CLIENTES NÃO**
- **PARCIALIZAM POR DISCIPLINA**
- **USAM SEUS PARÂMETROS**
- **SÃO PROTAGONISTAS**
- **MEDIADOR NÃO SABE. SEUS CLIENTES, SIM**
- **VISÃO HOLÍSTICA MULTIDISCIPLINAR NOVO PROFISSIONAL**
- **DESPOJAR-SE DA SUA VISÃO**
- **SER PARTEIRO**

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**COMO CHEGAM OS MEDIADOS À MEDIAÇÃO**

- **DESCONFIADOS**
- **COM TEMOR**
- **BAIXA AUTO-ESTIMA**
- **RÍGIDOS**
- **CONFUNDINDO A SUA IDENTIDADE COM A SUA POSIÇÃO**

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**INSTRUMENTOS DO MEDIADOR**

- **Neutralidade-independência em relação aos participantes. Isenção**
- **Imparcialidade: ausência de tendenciosidade ou preferências. Compromisso com ambos.**
- **Equidistância em relação às questões**

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**INSTRUMENTOS DO MEDIADOR**

- **Confidencialidade: sigilo das informações**
- **Confiança no procedimento**
- **Acolhimento**
- **Sensibilização**

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**FUNÇÕES DO MEDIADOR**

- **Acolher**
- **Sensibilizar a comunicação**
- **Investigar as verdadeiras motivações**
- **Ressaltar as convergências**
- **Ordenar as discussões**
- **Estimular a criatividade na procura de soluções**
- **Auxiliar na escolha das melhores soluções**
- **Auxiliar a avaliar o acordo- justo, equitativo e duradouro**

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**FUNÇÃO DOS MEDIADOS**

- **INFORMAR ABERTAMENTE**
- **ESCUTAR ATENTAMENTE**
- **RESPEITAR**
- **ESTABELECEM CLARAMENTE AS NECESSIDADES**
- **CRIAR OPÇÕES**
- **ASSUMIR RESPONSABILIDADES**

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**RESPONSABILIDADES DOS PARTICIPANTES**

- **Participar de boa fé e compartilhar toda informação relevante**
- **Usar a comunicação aberta e construtiva; escutando ativamente aos demais participantes**
- **Vir com a mente aberta e disposto a usar o processo para expressar-se e entender melhor as questões**
- **Vir disposto a entender os interesses da outra parte e os seus próprios**

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**MEDIAÇÃO: HISTÓRIA, CONCEITO E FILOSOFIA**

**CONFÚCIO**  
**IDENTIDADE LIGADA A COMUNIDADE**  
**CO RESPONSABILIZAÇÃO**  
**VISÃO SUBJETIVA DA VERDADE**  
**SEM JULGAMENTO**  
**INCLUSÃO**  
**INTEGRAÇÃO**

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO



Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# MEDIAÇÃO: HISTÓRIA, CONCEITO E FILOSOFIA



- Novo procedimento?
- Séc.V AC - Confúcio (até hoje mantêm-se os ensinamentos)
- Japão
- Tribos africanas (Soba ou reuniões Comunitárias)

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# MEDIAÇÃO: HISTÓRIA, CONCEITO E FILOSOFIA



- Os Quakers (disputa comerciais e maritais).
- A Comunidade Maori na Nova Zelândia.
- A Comunidade judaica(nos EUA criou-se o Jewish Conciliation Board em 1920)

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# FUNÇÃO SOCIAL DA MEDIAÇÃO



- Envolve a comunidade
- É pedagógica e transformativa
- Mediado transforma-se em um agente da mudança da cultura

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# MEDIAÇÃO



**A Mediação é um procedimento voluntário, pacífico e extra judicial de resolução de problemas conduzido pelo Mediador, que é um profissional capacitado para atuar imparcial e independentemente com os seus clientes, com base no respeito e no sigilo.**

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# ESCOLAS / CONTRIBUIÇÕES



**HARVARD**  
**POSIÇÕES/INTERESSES - PESSOAS/PROBLEMAS**

**CIRCULAR NARRATIVA**  
**COMUNICAÇÃO - TÉCNICAS**

**TRANSFORMATIVA**  
**PESSOAS EM CONDIÇÕES DE EXERCER A AUTOCOMPOSIÇÃO**

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# ETAPAS DA MEDIAÇÃO



- PRÉ-MEDIAÇÃO
- ABERTURA
- INVESTIGAÇÃO
- AGENDA
- CRIAÇÃO DE OPÇÕES
- AVALIAÇÃO DAS OPÇÕES
- ESCOLHA DAS OPÇÕES
- SOLUÇÃO

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# VISÃO DA REALIDADE



**ILUSÓRIA: VISÃO OU PERCEPÇÃO PESSOAL DAS COISAS. PRECONCEITOS, PARADIGMAS... É PARCIALIZADA**

**INTEGRADA: NOVA VISÃO OU SÍNTESE RESULTANTE DA INTERACÇÃO DAS VISÕES ILUSÓRIAS DE MAIS DE UMA PESSOA**

**RESPONSÁVEL: VISÃO E COMPREENSÃO DA FUNÇÃO OU PAPEL A SER CUMPRIDO POR CADA PESSOA COMO RESULTADO DA VISÃO INTEGRADA**

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# ETAPAS DA MEDIAÇÃO



**ETAPA:**  
**INVESTIGAÇÃO**  
**ADMINISTRAÇÃO**

**ETAPA:**  
**OBJETIVAÇÃO**

**VISÃO ILUSÓRIA**

**VISÃO INTEGRADA**

**PASSAR A**  
**VISÃO INTEGRADA**

**PASSAR A**  
**VISÃO RESPONSÁVEL**

**TEMPO: passado e presente**    **TEMPO: presente e futuro**

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**ETAPAS DA MEDIAÇÃO**

- **ABERTURA:**
- Regras de funcionamento
- Papel do Mediador e dos Mediados
- Termo de compromisso da Mediação
- Primeira participação da partes, sem interrupções
- Escuta ativa – verbal, para verbal e não verbal
- Visão particular do conflito – sua versão

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**ETAPAS DA MEDIAÇÃO**

- **INVESTIGAÇÃO:**
- Conhecer toda a inter-relação dos mediados
- Espinha dorsal do processo
- Perguntas e Técnicas – (capítulo a parte)
- Investigar passado e presente
- Escuta ativa

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**INVESTIGAÇÃO**

- Etapa mais demorada da mediação
- Apresentar as histórias pessoais e relacionais
- Reconhecer os conflitos
- Investigar as motivações
- Integrar as visões da realidade
- Objetivo é a sensibilização de cada um deles com a história do outro. Descobrir quais são os conflitos subjacentes e as motivações dos participantes.

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**TÉCNICAS DE INVESTIGAÇÃO****COMUNICAÇÃO**

- Escuta Ativa
- Verbal
- Para verbal
- Não verba

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## COMUNICAÇÃO-CANAIS



- **DIGITAL:**  
Verbal – palavras. Nomear as coisas, o que se quer dizer.
- **ANALÓGICA:**  
Não Verbal-gestos, posturas...  
Para Verbal- tons, volume...
- **CONTEXTO:** situação

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## ETAPAS DA MEDIAÇÃO



- **INVESTIGAÇÃO:**
- Conhecer toda a inter-relação dos mediados
- Espinha dorsal do processo
- Perguntas e Técnicas – (capítulo a parte)
- Investigar passado e presente
- Escuta ativa

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## ESCUTA ATIVA



- SEM PENSAMENTOS PARASITAS
- SEM ASSOCIAÇÃO A OUTROS CASOS
- SEM CONCLUIR
- SEM PRÉ JULGAR
- SEM ANTECIPAR
- RESPEITANDO: TEMPOS – MODOS
- ATENDENDO A: O QUE SE DIZ – O QUE SE QUER DIZER COM ISSO – O QUE SE EXPRESSA

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## TIPOS DE PERGUNTAS



- ABERTAS
- FECHADAS
- CIRCULARES
- CADEIRA VAZIA
- DE RESPONSABILIZAÇÃO
- DO MILAGRE

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## TIPOS DE PERGUNTAS



- = **ABERTAS** - É AMPLA; PERMITE AMPLAS POSSIBILIDADES;
- = PARA CONHECER OS MEDIADOS E AS SUAS REALIDADES
- = PARA INVESTIGAR O CONFLITO E A INTER-RELAÇÃO
- = PARA CONHECER OS INTERESSES, MOTIVAÇÕES E NECESSIDADES
- = PARA DESCOBRIR AS EMOÇÕES

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## TIPOS DE PERGUNTAS



- **FECHADAS** - É restrita, permite a resposta com uma única palavra ou informação.

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## TIPOS DE PERGUNTAS



- = **CIRCULARES** - PARA AMPLIAR O CENTRO DA QUESTÃO, MUDAR A NARRATIVA E QUEBRAR A VISÃO IMAGINÁRIA
- = PARA CONHECER AS FANTASIAS NAS INTER-RELAÇÕES
- = PARA QUE EXPRESSEM O QUE NUNCA DISSERAM UM AO OUTRO

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## TIPOS DE PERGUNTAS



- **CADEIRA VAZIA**- Deve ser usada quando a opinião de uma pessoa ausente pode trazer uma melhor reflexão sobre o tema a ser abordado.

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## TIPOS DE PERGUNTAS



- **DE RESPONSABILIZAÇÃO**- Quando não se consegue a sensibilização se leva os participantes a se apropriarem do problema. Para quebrar relações em que se consideram vítimas. O que está fazendo para que isto não aconteça?

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## TIPOS DE PERGUNTAS



- **A futuro(de responsabilização) - Promovem a reflexão da transcendência do que está sendo trabalhado. Ex.:Como gostaria que os seus filhos lembrassem deste momento daqui a quinze anos?**
- **E que o que gostaria que eles lembrassem do que o senhor fez para superar essa situação?**

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## TIPOS DE PERGUNTAS



- **DO MILAGRE** : Quando não conseguem sair do passado, se convida a pensar como seria a vida se por um milagre tudo estivesse como cada um deles gostaria. É uma forma de criar um projeto de vida. Normalmente tomam consciência de que não sabem o que desejam por ficar no passado.

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## RESUMOS

**LINEAR**

- **RESSALTAR INTERESSES**
- **REFORÇAR A ESCUTA**
- **LIMPAR A COMUNICAÇÃO**
- **RESSALTAR NOVAS INFORMAÇÕES QUE AMPLIAM A COMPREENSÃO DO CONFLITO**
- **MARCAR O RUMO DO TRABALHO**

## RESUMOS



### COOPERATIVO

- **RESSALTAR COINCIDÊNCIAS OU CONVERGÊNCIAS**
- **DEPOR ADVERSARIEDADE**
- **PROMOVER COOPERAÇÃO**
- **MARCAR O RUMO DO TRABALHO**

## TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO



- **REFORMULAÇÃO POSITIVA - Transformar as agressões em preocupações, temores e desejos contidos nelas.**
- **Ao descobrir a razão das agressões se pode começar a objetivar e a abordar o problema.**
- **Se ficar na agressão, eles deixam de se escutar.**

## TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO



### LEGITIMAÇÃO:

- **Procura validar a situação vivida pelos mediados e demonstrar que temos escutado a preocupação ou a necessidade apresentada.**
- **Visa demonstrar que a sua mensagem foi recebida e que não precisa ficar rígido.**

## EMOÇÕES



- **A sua importância no processo de mediação consiste em integrar uma comunicação mais espontânea e aprofundada**
- **Expressões não verbal - manifestação corporal**

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**EMOÇÕES****SENTIMENTOS****AUTOPRESERVAÇÃO - PRESERVAÇÃO ESPÉCIE****PERCEPÇÃO - REAÇÃO****ACOLHER - OBJETIVAR****AFETOS****MODIFICAÇÃO - CONSCIÊNCIA****EMOÇÕES****PERMANÊNCIA - JUSTIFICADAS****EXPRESSAR - VER CONSEQUÊNCIAS**Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**CAUCUS-CAWCAWWASSOUGHES**

- Reunião privada ou individual
- Aprofundar investigação (recolha de mais informação)
- Quebrar as posições
- Esclarecer se estão dadas as condições para continuar

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO****CO-MEDIAÇÃO:**

- Mediação realizada por mais de um profissional durante um procedimento completo.

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**CO-MEDIAÇÃO**

- Quanto aos Mediadores:
- Multidisciplinar: Distintas áreas profissionais
- Gênero: Homem e Mulher
- Afinidade: Parceiros em suas intervenções

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário



## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**CO-MEDIAÇÃO****Forma de atuação:**

**Pura:** Sem regras. Os dois atuam interativamente.

**Revezamento:** Mediadores se alternam na coordenação da mesma reunião.

**Complementariedade:** Um coordena e o outro complementa quando autorizado. Aprendizado.

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**PAUSAS TÉCNICAS****Interrupções para:**

- Trocar idéias
- Analisar a situação
- Subir à galeria
- Programar a continuidade

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**ETAPAS DA MEDIAÇÃO**

- **OBJETIVAÇÃO:**
- **AGENDA**
- **CRIAÇÃO DE OPÇÕES**
- **VALORES E CRITÉRIOS OBJETIVOS**
- **AVALIAÇÃO DAS OPÇÕES**
- **ESCOLHA DA(S) MELHOR(ES)**
- **ENCERRAMENTO OU CONCLUSÃO DA MEDIAÇÃO**

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**ETAPAS DA MEDIAÇÃO****AGENDA:**

- Ordenar os temas a serem trabalhados,
- Acalmar as ansiedades,
- Estimular os mediados a apresentar os temas que desejam abordar,
- Pauta de trabalho a ser seguida contando com as motivações e as limitações que devem ser atendidas(satisfeitas) em cada tema.
- Ponto de partida para criação de opções.

## PADRÕES E CRITÉRIOS OBJETIVOS



- Questionar a origem dos dados
- Indicar que procurem informação
- Aprender a não decidir sem a informação necessária
  
- LEGAL
- ECONÔMICA
- PSICOLÓGICA
- REGRAS DO MERCADO

## ETAPAS DA MEDIAÇÃO



### CRIAÇÃO DE OPÇÕES

- Há um princípio em Administração que diz que, quando para um problema complexo você só imaginar uma solução, esta certamente não é a melhor.
- Brainstorm: A criatividade necessária para atender todas as motivações e necessidades em jogo.
- Soluções a medida das pessoas e os seus problemas

## ETAPAS DA MEDIAÇÃO



### CRIAÇÃO DE OPÇÕES

- Gerar *Idéias para resolver os problemas*
- Mediador tem que estimular as partes para que elas gerem mais opções
- Além das opções A e B já colocadas *que outras opções vocês acham que seriam boas para este caso?*

## ETAPAS DA MEDIAÇÃO



### AVALIAÇÃO DAS OPÇÕES:

- Se atende todas as motivações e necessidades apresentadas.
- Se incorpora as limitações
- Se pode ser cumprida no dia a dia
- Se pode ser satisfatória no futuro

## ETAPAS DA MEDIAÇÃO



### A ESCOLHA DAS OPÇÕES:

- Das opções que atendiam todas as motivações e necessidades analisar a que melhor se adapta a realidade dos participantes.
- As que demandam menos esforço e/ou investimento.

## ETAPAS DA MEDIAÇÃO



### SOLUÇÃO: descrição da redação de um acordo

- Quem
- Faz o que
- Como
- Quando
- Onde
- ASPECTOS LEGAIS DO ACORDO

## ETAPAS DA MEDIAÇÃO



### PRÉ MEDIAÇÃO:

- Informar o processo da Mediação
- Cumprir com a necessidade de conhecer para decidir
- Escutar brevemente
- Diagnosticar
- Violência, imposição de poder, má fé
- Decisão, conveniência e modo de início da mediação

## ETAPAS DA MEDIAÇÃO



### PRÉ MEDIAÇÃO - OBJETIVOS:

- Depor adversidade
- Enfatizar cooperação
- Inserir respeito como modelo de relacionamento
- Procurar confiança das partes no procedimento
- Responsabilizar as partes pelo resultado
- Apresentação do procedimento
- Avaliação conveniência

## ETAPAS DA MEDIAÇÃO



### PRÉ MEDIAÇÃO

- Apresentação pessoal
- Boas vindas
- Apresentação do procedimento: regras e princípios, papel do mediador e o que se espera dos mediados, funcionamento
- Esclarecimento de dúvidas
- Convite para falar e ouvir
- Avaliação conjunta da viabilidade
- Assinatura do Termo de Confidencialidade

## ETAPAS DA MEDIAÇÃO



### PRÉ MEDIAÇÃO

- Facilitar a compreensão sobre todo o processo
- Informar o processo da Mediação
- Voluntariedade, respeito, cooperação e sigilo
- Tema
- Interesse em participar
- Papel dos Mediados. Expectativas
- Papel do Mediador. Expectativas

## ETAPAS DA MEDIAÇÃO



### PRÉ MEDIAÇÃO:

- Dificuldades
- Condução justa dos tempos
- Rapidez e superficialidade no tratamento das questões técnicas
- Pressão para a realização imediata da Mediação

## CÓDIGO DE ÉTICA



**NA NOSSA VIDA PROFISSIONAL ESTAMOS  
PERMANENTEMENTE A ESCOLHER.  
QUANDO ESCOLHEMOS EM CONCORDANCIA COM O  
PRINCÍPIO DA AUTOCOMPOSIÇÃO:**

**SEGUNDO QUE CRITÉRIOS?  
DE RESPONSABILIDADE DE RESPEITO E DE  
TRASCENDENCIA DOS ATOS**

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**CÓDIGO DE ÉTICA**Código de Ética do CONIMA

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**PROGRAMA DE JUSTIÇA COMUNITÁRIA**

Esclarecimentos por um membro da SRJ do que é, como funciona e objetivos do Programa de Justiça Comunitária.

- Educação para Direitos
- Mediação Comunitária
- Animação de Redes Sociais.
- Mediação para uma Comunidade Participativa

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**O AGENTE COMUNITÁRIO**

- **MEDIADOR PARA UMA COMUNIDADE PARTICIPATIVA**
- **AUTOGESTÃO**
- **DIREITOS**
- **REDES**
  
- **MEDIADOR ENTRE PESSOAS EM CONFLITO**

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**EVOLUÇÃO DA MEDIAÇÃO FAMILIAR**

- **DEPENDENTE DO JUDICIAL / FORMAL**
- **EXCLUSIVA DIREITOS DISPONÍVEIS**
- **EXCLUSIVA REGULAÇÃO RESPONSABILIDADE PARENTAL**
- **DESAFOGAR O JUDICIÁRIO / FORTALECER AUTORIDADE DO JUIZ**
- **PROCEDIMENTO PARALELO - INFORMAL - SIGILOSO - QUALIDADE - RESPEITO ÀS PESSOAS, SEUS TEMPOS E SEUS ESTILOS**

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

## FAMÍLIA - COMPLEXO



**PSICOLÓGICA**  
**IDENTIDADES**  
**SATISFAÇÃO (PODER)**

**SOCIAL**  
**IDENTIDADES (INCLUSÃO / EXCLUSÃO)**  
**IDEOLOGIA (HEGEMONIA)**

**LEGAL**  
**PROCEDIMENTOS FORMAIS**  
**IDEOLOGIA DOMINANTE**

## MEDIAÇÃO FAMILIAR



**PARA:**

- ENTENDER MELHOR O PROBLEMA
- CRIAR UM RELACIONAMENTO APROPRIADO PARA TRABALHAR ESSES PROBLEMAS
- OBJECTIVAR AS QUESTÕES
- OBTER INFORMAÇÃO PARA DECIDIR
- REALIZAR ACORDOS SATISFATÓRIOS PARA TODOS

## MEDIAÇÃO FAMILIAR



### CONHECER E RECUPERAR A HISTÓRIA

- CONHECER E ESCLARECER O INTER-RELACIONAMENTO
- CONHECER E ESCLARECER AS EXPECTATIVAS DE FUTURO

## FAMÍLIA



**A) RELAÇÕES DE AMOR-ÓDIO-SEXO**  
**HOMEM-MULHER**

**B) RELAÇÕES DE AMOR-ÓDIO**  
**MATerno-PATERNO-FILIAL**

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## MOTIVAÇÕES DOS CONFLITOS



**NECESSIDADES**  
SATISFAÇÃO - INSATISFAÇÃO

**IDENTIDADE**  
RECONHECIMENTO - EQUILÍBRIO

**DESCONHECIMENTO**  
FRUSTRAÇÃO

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## FAMÍLIA



### CONFLITOS SUBJETIVOS:

- DESCONFIANÇA
- DECEPÇÃO
- CULPA
- COBRANÇA OU VINGANÇA
- IDENTIDADES NÃO SATISFATÓRIAS

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## FAMÍLIA



### CONFLITOS OBJETIVOS

- DIVISÃO DE BENS
- NOVA ECONOMIA

### INFORMAÇÕES OBJETIVAS

- DECISÕES JUSTAS

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

## FAMÍLIA



### CONFLITOS SUBJETIVOS

#### FILHOS/COISAS

- REFÊNS
- MENSAGEIROS

#### FILHOS/PESSOAS

- NECESSIDADES MATERIAIS E EMOCIONAIS

#### INTRODUZIR RESPONSABILIDADE

Ministério da Justiça  
Secretaria de Reforma do Judiciário

**PRONASCI**  
PROGRAMA NACIONAL DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# MEDIAÇÃO FAMILIAR FILHOS



## CONFLITOS OBJETIVOS

### PENSÃO ALIMENTÍCIA

- NECESSIDADES DOS FILHOS
- REALIDADES DOS PAIS
- COOPERAÇÃO
- RESPONSABILIDADE

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# MEDIAÇÃO FAMILIAR RESPONSABILIDADE PARENTAL



- REALIDADES DOS PAIS
- REALIDADE DOS FILHOS
- NECESSIDADES DOS FILHOS
- POSSIBILIDADES DOS PAIS
- RELACIONAMENTO COM FILHOS
- OCUPAÇÃO / HORÁRIOS
- RECEITAS
- ATIVIDADES COM FILHOS

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# VISITAS AGENDA



HS	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							

Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

# PENSÃO ALIMENTÍCIA



## NECESSIDADES

- COMIDAS
- VESTUÁRIO
- ESTUDOS
- DESLOCAÇÕES
- LAZER
- SAÚDE
- OUTROS
- TOTAL



## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**PENSÃO ALIMENTÍCIA****CÁLCULO DE CO-PARTICIPAÇÃO**

- RENDIMENTO DO PAI +
- RENDIMENTO DA MÃE = TOTAL
- RENDIMENTO PAI DIVIDIDO DO TOTAL = % DO PAI
- RENDIMENTO MÃE DIVIDIDO DO TOTAL = % DA MÃE

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**MEDIAÇÃO ESCOLAR**

- MEDIAÇÃO ORGANIZACIONAL
- AULAS DE ABORDAGEM PACÍFICA DOS CONFLITOS
- MEDIAÇÃO ENTRE PARES

## Formação de Núcleos de Justiça Comunitária

**MÚLTIPLAS PARTES**

- MEDIAÇÃO QUANDO HÁ MAIS DE DUAS PARTES ENVOLVIDAS
- ENTREVISTAS INDIVIDUAIS
- ESTRATÉGIA
- AGENDA
- REUNIÕES CONJUNTAS

## BIBLIOGRAFIA

### 1) Livros de leitura obrigatória

**SAMPAIO**, Lia Regina Castaldi; **BRAGA NETO**, Adolfo (2007) O QUE É MEDIAÇÃO DE CONFLITOS, São Paulo, Brasiliense

**VEZULLA**, Juan Carlos; TEORIA E PRÁTICA DA MEDIAÇÃO” IMAB 1998

### 2) Capítulos de livros, cuja leitura será obrigatória

**VEZULLA**, Juan Carlos, TEORIA E PRÁTICA DA MEDIAÇÃO, CAP I DAS NOÇÕES GERAIS DO CONFLITO, PÁGS 18 A 25

**SIX**, Jean-François; *DINÂMICA DA MEDIAÇÃO*

PARTE I; NO CAPÍTULO 2; PONTOMEDIADORES INSTITUCIONAIS; PÁGINAS 32 - 35  
PARTE II; NO CAPÍTULO 1; O MEDIADOR E A SUA TAREFA ESPECÍFICA; PÁGINAS 67 - 73

PARTE III; CAPÍTULO 1; O MEDIADOR: SUA IDENTIDADE; PÁGINAS 205 - 223

PARTE III; CAPÍTULO 3; O MEDIADOR: SUA FORMAÇÃO; PÁGINAS 253 - 280

**BRAGA MARTINS**, Dayse, A MEDIAÇÃO NO PROCESSO DE DEMOCRATIZAÇÃO DO ESTADO, PONTO 4. Mediação no processo de democratização, PÁGINAS 57 - 59 in MORAIS SALES, Lília Maia (2003) *ESTUDOS SOBRE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM*. FORTALEZA; ABC.

**MOREIRA CONRADO**, Maria do Carmo; MEDIAÇÃO DE CONFLITOS, ACESSO À JUSTIÇA E DEFENSORIA PÚBLICA, PONTO 3 A figura do Mediador e a missão do Defensor Público, PÁGINAS 173 - 177 in MORAIS SALES, Lília Maia (2003) *ESTUDOS SOBRE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM*. FORTALEZA; ABC.

**LOPES CRUZ**, Márcio; A ÉTICA NA ATUAÇÃO DO MEDIADOR DE CONFLITOS, PÁGINAS 58 - 72 in MORAIS SALES, Lília Maia e ALMEIDA DE ANDRADE, Denise (org) (2005) *MEDIAÇÃO EM PERSPECTIVA*, Orientações para Mediadores Comunitários.

**3) Livros recomendados leitura integral**

**SIX**, Jean-François - "DINAMICA DA MEDIAÇÃO" - Livraria Del Rey Editora Ltda. - Belo Horizonte - MG 2001

**PARKINSON**, Lisa - "MEDIAÇÃO FAMILIAR" - GRAL - Ministério da Justiça de Portugal Lisboa Portugal 2008

**SALES**, Lilia Maia de Moraes - Mediação de Conflitos - Família, Escola e Comunidade - Editora Conceito Editorial 2007

**VEZZULLA**, Juan Carlos - Mediação - Teoria e Prática - Guia para Utilizadores e Profissionais - DEGAE - Ministério da Justiça de Portugal Lisboa Portugal 2005

**VEZZULLA**, Juan Carlos - A Mediação de Conflitos com Adolescentes Autores de Atos Infracionais - Habitus Editora - Jounville Santa Catarina 2006

**WARAT**, Luis Alberto - "O ofício do mediador" - Editora Habitus - Florianópolis 2001

**4) Livros de leitura complementar**

**AZEVEDO**, André Gomma de. "Perspectivas metodológicas do processo de mediação: apontamentos sobre a autocomposição no direito processual" In \_\_\_\_\_ (Org.) "Estudos em arbitragem, mediação e negociação". Brasília: Ed. Grupos de Pesquisa., 2003 v. 2

**BARCELLAR**, Roberto Portugal. "Juizados Especiais: a nova mediação paraprocessual". São Paulo Ed. Revista dos Tribunais, 2003

**BENJAMIM**, Alfred. "A Entrevista de Ajuda" Tradução Urias Corrêa Arantes Revisão Estela dos Santos Abreu. São Paulo Ed. Martins Fontes, 1994

**BONDER**, Nilton. "O Segredo Judaico de Resolução de Problemas". Rio de Janeiro Ed. Imago 1995

**CESAR FERREIRA**, Veronica A - Família, Separação e Mediação uma visão psicojurídica - Editora Método - São Paulo 2005

**FISHER**, Roger, URY, William e PATTON, Bruce - Como Chegar ao Sim - Editora Imago - 5 edição - Rio de Janeiro 1999

**MOORE**, Christopher W - O PROCESSO DE MEDIAÇÃO - Christopher W. Moore - Editora Artes Médicas 2ª edição São Paulo 1999

**ROSENBERG**, Marshall B.. "Comunicação Não-Violenta, Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais". São Paulo Ed. Agora 2006

**WATZLAWICK**, Paul, Beavin, Janet Helmick, Jackson, Don D. . "Pragmática da Comunicação Humana, Um Estudo dos Padrões, Patologias e Paradoxos da Interação" Tradução Alvaro Cabral. São Paulo Ed Cultrix 2004

**ZEHR**, Howard. "Trocando as Lentes, Um novo foco sobre o crime e a Justiça". Tradução Tônia Van Acker. São Paulo Ed. Palas Athena 2008