



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS**  
**FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

---

**JÉSSICA APARECIDA ALVES SIMON**

**A MEDIAÇÃO FAMILIAR À LUZ DA PERCEPÇÃO DE MEDIADORAS DE UM  
CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC)**

**DOURADOS/MS**

**2021**



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS**  
**FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

---

**JÉSSICA APARECIDA ALVES SIMON**

**A MEDIAÇÃO FAMILIAR À LUZ DA PERCEPÇÃO DE MEDIADORAS DE UM  
CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC)**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia, nível Mestrado, da Universidade Federal da Grande Dourados, como requisito para a obtenção do título de Mestre, na Linha de Pesquisa em Processos Psicossociais.

Orientadora: Profa. Dra. Gabriela Rieveres Borges de Andrade.

**DOURADOS/MS**

**2021**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP).

S594m Simon, Jessica Aparecida Alves  
A Mediação Familiar à Luz da Percepção de Mediadoras de um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) [recurso eletrônico] / Jessica Aparecida Alves Simon. -- 2021.  
Arquivo em formato pdf.

Orientadora: Gabriela Rievers Borges de Andrade.  
Dissertação (Mestrado em Psicologia)-Universidade Federal da Grande Dourados, 2021.  
Disponível no Repositório Institucional da UFGD em:  
<https://portal.ufgd.edu.br/setor/biblioteca/repositorio>

1. Mediação familiar. 2. Ferramentas de atuação. 3. Condições de trabalho. I. Andrade, Gabriela Rievers Borges De. II. Título.

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

©Direitos reservados. Permitido a reprodução parcial desde que citada a fonte.



# UFGD

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO APRESENTADA POR **JÉSSICA APARECIDA ALVES SIMON**, ALUNA DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* EM PSICOLOGIA, ÁREA DE CONCENTRAÇÃO “PSICOLOGIA”.

Aos seis dias do mês de agosto de dois mil e vinte e um, às quatorze horas, em sessão pública, realizou-se na Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Federal da Grande Dourados, a Defesa de Dissertação de Mestrado intitulada “**PERCEPÇÃO DE MEDIADORAS JUDICIAIS SOBRE A MEDIAÇÃO FAMILIAR: FORMAÇÃO, ATUAÇÃO E DESAFIOS**” apresentada pela mestranda **Jéssica Aparecida Alves Simon**, do Programa de Pós-Graduação em Psicologia, à Banca Examinadora constituída pelos membros: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Gabriela Rieveres Borges de Andrade /UFGD (presidente/orientadora), Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Cláudia Regina Nichnig/UNESPAR (membro titular,) e Prof. Dr. Felipe Maciel dos Santos Souza/UFGD (membro titular). Iniciados os trabalhos, a presidência deu a conhecer à candidata e aos integrantes da Banca as normas a serem observadas na apresentação da Dissertação. Após a candidata ter apresentado a sua Dissertação, os componentes da Banca Examinadora fizeram suas arguições. Terminada a Defesa, a Banca Examinadora, em sessão secreta, passou aos trabalhos de julgamento, tendo sido a candidata considerada **APROVADA**, fazendo *jus* ao título de **MESTRE EM PSICOLOGIA**. **Os membros da banca abaixo assinados atestam que todos os membros participaram de forma remota<sup>1</sup> desta defesa de dissertação, considerando a candidata APROVADA, conforme declaração anexa.** Nada mais havendo a tratar, lavrou-se a presente ata, que vai assinada pelos membros da Comissão Examinadora.

Dourados, 06 de agosto de 2021.

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Gabriela Rieveres Borges de Andrade/UFGD - Participação remota\*

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Cláudia Regina Nichnig/UNESPAR - Participação remota\*

Prof. Dr. Felipe Maciel dos Santos Souza/UFGD - Participação remota\*

---

<sup>1</sup> Participação remota dos membros da banca conforme § 3º do Art. 1º da Portaria RTR/UFGD n. 200, de 16/03/2020 e Art. 2º e 5º da Instrução Normativa PROPP/UFGD Nº 1, de 17/03/2020

---

## AGRADECIMENTOS

À Deus, força que nasce no meu coração, atua na minha consciência e ações, sou infinitamente grata a essa energia Divina que me acompanha diariamente.

Aos meus familiares, Manoel, Sirley, Jaqueline, Agamenon, Bella e Meggie, que com amor incondicional, apoiam as minhas iniciativas de estudo, acreditando nas minhas potencialidades e me fortalecem com ensinamentos valiosos de princípios, ética e respeito.

À professora Doutora Gabriela Rieveres Borges de Andrade, por ter dedicado parte do seu tempo para me orientar, por ter me proporcionado os caminhos certos para que eu pudesse desenvolver este trabalho e principalmente pela competência na condução das orientações. Agradeço pela sua dedicação em ampliar e enriquecer o meu conhecimento. Eu jamais vou me esquecer de você.

Aos professores, Doutor Felipe Maciel dos Santos Souza e Doutora Jaqueline Batista de Oliveira Costa, por terem participado da minha trajetória acadêmica e também da minha banca de qualificação, assim como à professora Doutora Cláudia Regina Nichnig, pelos apontamentos minuciosos que contribuíram de forma valiosa na conclusão desta dissertação. Sou eternamente grata a vocês.

Aos professores e servidor do Programa de Pós-Graduação em Psicologia, da Universidade Federal da Grande Dourados, Gustavo de Oliveira Araújo, pelos ensinamentos que fortaleceram o meu saber, e pela prestatividade e paciência para comigo.

Aos colegas e amigos de mestrado, Priscila e Kleverson, que compartilharam momentos de aprendizado e expansão do conhecimento, especialmente, com quem dividi angústias, ansiedades e preocupações, mas principalmente as alegrias desta conquista. Levarei vocês comigo, sempre.

À Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD), por oportunizar que o aperfeiçoamento dos conhecimentos seja realizado de forma gratuita e com excelência.

Gostaria de agradecer, em especial, as pessoas que me auxiliaram para o desenvolvimento desta pesquisa, principalmente as entrevistadas e à juíza de Direito, supervisora do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da cidade onde foi realizada a coleta de dados, que disponibilizaram o seu tempo e atenção, dando a base e fundamento a este estudo.

Quero agradecer também à Fermina Pedroso, pessoa que me auxiliou nas correções e normatizações do texto.

Por fim, agradeço a todos aqueles que de alguma forma contribuíram para que este trabalho fosse concluído com sucesso. A todos, meu muito obrigada!

Encontrei hoje em ruas, separadamente,  
dois amigos meus que se haviam zangado um com o outro.  
Cada um me contou a narrativa de por que se haviam zangado.  
Cada um me disse a verdade.  
Cada um me contou as suas razões.  
Ambos tinham razão. Ambos tinham toda a razão.  
Não era um que via uma coisa e outro outra,  
ou que um via um lado das coisas e outro um lado diferente.  
Não: cada um via as coisas exatamente como se haviam passado,  
cada um as via com um critério idêntico ao do outro,  
mas cada um via uma coisa diferente, e cada um, portanto, tinha razão.  
Fiquei confuso desta dupla existência da verdade.

**Fernando Pessoa**

## RESUMO

Esta dissertação é uma pesquisa realizada no Programa de Pós-Graduação em Psicologia, na linha Psicossocial, na Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD). O objetivo geral foi analisar a atuação de mediadoras judiciais do Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), localizado em uma cidade do interior do Estado de Mato Grosso do Sul. Os objetivos específicos foram conhecer como se tornaram mediadoras; compreender como elas veem essa atuação, seus desafios e significados; e conhecer as ferramentas utilizadas na prática, como mediadoras. Utilizando-se de uma metodologia qualitativa e exploratória, os dados foram obtidos por meio de entrevistas, com uso de um roteiro semiestruturado. Foram realizadas sete entrevistas de forma presencial, no CEJUSC. Após a transcrição dos dados e com base na análise de conteúdo, foram estabelecidas três categorias de análise: (1) Tornar-se e ser mediadora; (2) Conhecimentos e técnicas aplicadas ao processo de mediação; e (3) Os significados e sentidos da atuação. As entrevistadas tinham entre 25 e 45 anos e eram graduadas em Direito. Atuavam entre um a cinco anos e fizeram o curso de capacitação obrigatório para mediadoras, oferecido pelo referido órgão. No que tange às técnicas da mediação mais utilizadas pelas pesquisadas, em ordem decrescente foram: Afago, Teste de Realidade, Inversão de Papéis, Recontextualização e Silêncio. As entrevistadas dedicavam uma média de 4 a 70 horas mensais à mediação. Entre os desafios encontrados na atuação, relataram a relação com os (as) advogados (as) e com as partes. Elas demonstraram insatisfação com a remuneração e falaram sobre algumas limitações em relação ao ambiente físico das salas de mediação. Quanto aos significados da atuação, apontaram satisfação com o seu trabalho e com o apoio recebido pelos colegas, no ambiente de trabalho. Constatou-se, ao final desta pesquisa, que a atuação como mediadora judicial requer o domínio de um amplo rol de conhecimentos, principalmente do Direito e da Psicologia, e também muito cuidado e cautela, por lidar com sentimentos, conflitos e questões subjetivas, muitas vezes bastante complexas. Apesar de sua importância e crescimento no âmbito internacional, a atuação como mediadora no Brasil ainda é pouco reconhecida em termos de salário e status e, conseqüentemente, como ocupação, significando um projeto secundário na vida das entrevistadas que participaram deste estudo, sendo um degrau para alcançar experiência ou para alçar outras atuações.

**Palavras-chave:** Mediação familiar; Ferramentas de atuação; Condições de trabalho.



## ABSTRACT

This dissertation is a research carried out in the Graduate Program in Psychology, in the Psychosocial line, at the Federal University of Grande Dourados (UFGD). The general objective was to analyze the performance of judicial mediators of the Judiciary Center for Conflict and Citizenship Solutions (CEJUSC), located in a city in the interior of the State of Mato Grosso do Sul. The specific objectives were to know how they became mediators; understand how they see this performance, its challenges and meanings; and know the tools used in practice, as mediators. Using a qualitative and exploratory methodology, data were obtained through interviews, using a semi-structured script. Seven in-person interviews were conducted at CEJUSC. After transcribing the data and based on content analysis, three categories of analysis were established: (1) Becoming and being a mediator; (2) Knowledge and techniques applied to the mediation process; and (3) The meanings and senses of performance. The interviewees were between 25 and 45 years old and graduated in Law. They worked for between one and five years and took the mandatory training course for mediators, offered by that body. Regarding the mediation techniques most used by the researched, in descending order, they were: Cuddling, Reality Test, Role Inversion, Recontextualization and Silence. The interviewees devoted an average of 4 to 70 hours per month to mediation. Among the challenges encountered in the performance, they reported the relationship with lawyers and with the parties. They showed dissatisfaction with the remuneration and talked about some limitations in relation to the physical environment of the mediation rooms. As for the meanings of the performance, they indicated satisfaction with their work and with the support received by colleagues in the work environment. It was found, at the end of this research, that acting as a judicial mediator requires the mastery of a wide range of knowledge, especially in Law and Psychology, and also great care and caution, when dealing with feelings, conflicts and subjective issues, many quite complex times. Despite its importance and growth internationally, acting as a mediator in Brazil is still little recognized in terms of salary and status and, consequently, as an occupation, meaning a secondary project in the lives of the interviewees who participated in this study, being a stepping-stone to achieve experience or to raise other performances.

**Keywords:** Family mediation; Acting tools; Work conditions.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

**ART.** – Artigo

**CCMJ** - Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores

**CEJUSC** – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania

**CEP** - Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos

**CEP** – Cadastro de Endereço Postal

**CES** – Câmara de Educação Superior

**CJF** – Conselho de Justiça Federal

**CLT** – Consolidação das Leis do Trabalho

**CMA** - Comissão de Mediação e Arbitragem

**CNE** – Conselho Nacional de Educação

**CNJ** – Conselho Nacional de Justiça

**CNS** – Conselho Nacional de Saúde

**COVID-19** - Corona Vírus *Disease* (Doença do Coronavírus de 2019), de 2019.

**CPC** – Código de Processo Civil

**CSM** - Conselho Superior da Magistratura

**DR.** - Doutor

**DRA.** - Doutora

**ENFAM** – Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados

**EUA** – Estados Unidos da América

**FLER** - *Family Law Education Reform*

**MG** – Minas Gerais

**MS** – Mato Grosso do Sul

**N.** – Número

**NO** – Norma Operacional

**NUPEMEC** – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

**OAB** – Ordem dos Advogados do Brasil

**PROF.** - Professor

**PROFA.** – Professora

**SAJ** – Sistema de Automação da Justiça

**TCLE** – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

**TJMS** – Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul

**UFGD** - Universidade Federal da Grande Dourados

**UNESCO** – *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*

**UNESPAR** – Universidade Estadual do Paraná

**WI-FI** - *Wireless Fidelity* (fidelidade sem fio)

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>1. MEDIAÇÃO E MEDIAÇÃO FAMILIAR: UMA TRAJETÓRIA.....</b>	<b>18</b>
1.1 Conceito Geral de Mediação e Referenciais Históricos.....	18
1.2 Mediação no Brasil.....	24
1.3 Mediação de Conflitos Familiares.....	27
<b>2. PSICOLOGIA E MEDIAÇÃO FAMILIAR.....</b>	<b>35</b>
2.1 Técnicas de Mediação.....	35
<b>3. PERCURSO METODOLÓGICO.....</b>	<b>45</b>
3.1 Objetivos e Métodos da Pesquisa.....	45
3.2 Trabalho de Campo.....	46
3.3 Análise das Entrevistas.....	50
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>54</b>
4.1 Tornar-se e Ser Mediadora.....	54
4.2 Conhecimentos e Técnicas Aplicadas ao Processo de Mediação.....	70
4.3 Os Significados e Sentidos da Atuação.....	78
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>82</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>86</b>
<b>APÊNDICE A: TCLE.....</b>	<b>94</b>
<b>APÊNDICE B: ROTEIRO DE ENTREVISTA.....</b>	<b>96</b>
<b>ANEXOS: APROVAÇÃO DO CEP/UFGD .....</b>	<b>98</b>

## INTRODUÇÃO

O interesse pelo tema desta pesquisa é antigo, pois sempre existiu um conflito entre o “eu” da pesquisadora advogada e o “eu” da pesquisadora psicóloga quanto ao perfil de formação das pessoas que atuam em mediação familiar. Ao atuar com esta atividade por alguns anos, senti algumas inquietações e tentei supri-las neste estudo, com o intuito de harmonizar algumas percepções de que a mediação familiar deve ser pautada na interdisciplinaridade entre a Psicologia e o Direito.

Mediador (a) é quem estuda a situação de cada caso e percebe as soluções a partir das observações dos aspectos emocionais e afetivos que envolvem os componentes, pois, em muitos casos, o vínculo afetivo foi quebrado, necessitando de distanciamento para que os problemas sejam resolvidos.

O conflito é um elemento inerente às relações humanas. Diante do confronto de egos, desencadeiam-se questionamentos particulares que ao serem contrariados, levam ao surgimento de desentendimentos entre as pessoas. O ser humano, dotado de experiências e singularidades quanto à personalidade, passa a viver em conflito, seja no âmbito familiar ou social.

Nesta dissertação, houve a delimitação do estudo acerca da mediação de conflito no âmbito familiar. Lembrando que como destaca Maldonado (2013), uma mediação de conflito é eficiente quando o(a) mediador(a) (optou-se por escrever a palavra nos dois gêneros, devido a amostra deste trabalho, que sem nenhuma intencionalidade, é composta, na totalidade, do gênero feminino) consegue captar nas entrelinhas dos posicionamentos conflitantes muito além das divergências, encontrando as semelhanças de opiniões e assim, formando uma área comum, a qual transforma os desentendimentos conflitantes em solução que satisfaça a todos, pois o papel da mediação é o acordo entre as partes e a retomada da comunicação entre elas, e não a vitória.

Para tratar sobre mediação familiar, é importante destacar que a família é uma instituição mutável, que desde sua mais antiga formação, congrega pessoas com personalidades diferenciadas, que possuem aspirações desiguais, sonhos e realidades dessemelhantes, assim, com moralidades adversas. De acordo com Correa (2003), a família é uma sociedade que vivencia conflitos, diante da heterogenia de seus integrantes, que possuem níveis psíquicos que se alteram a partir dos pactos e contratos inconscientes, que se organizam diante da vida psíquica do grupo familiar.

Nichnig (2013, p. 51) destaca que:

[...] é possível perceber que as relações afetivo-conjugais, sejam elas hetero ou homossexuais, muitas vezes são marcadas pela improvisação e pela informalidade, e somente no momento de um infortúnio ou de uma necessidade é que se busca um reconhecimento jurídico daquela relação conjugal que já foi reconhecida pelo meio social.

Assim, as famílias, diante da heterogenia de seus membros e das formas diferenciadas das relações atuais, podem entrar em conflito (Pratta & Santos, 2007). E é do antagonismo entre os diferentes e iguais dentro de uma família que se inicia o desgaste das relações, necessitando de uma terceira pessoa que possa mediar o antagônico, resolvendo de forma equilibrada o que estava em conflito, visto que este não se trata de um jogo de poder igualitário e de acordo com Perissinotto (2004), o conflito se fundamenta na distinção radical entre o mundo político e o mundo social, e não apenas em divergências individuais.

Para resolver as questões pendentes entre as pessoas, ou mais precisamente, entre as partes envolvidas, é preciso que o (a) mediador (a) saiba lidar com a situação, para que ambos os lados compreendam a importância de saber respeitar o outro, suas decisões e querer individualizados (Lima, 2017).

No entanto, a maioria das famílias não procuram ajuda psicológica e acabam por procurar o Judiciário, para resolver as suas contendas, sendo estas envolvidas por relações desiguais de poder. Por isso, é que o Estado, com seu dever de manter a ordem e a

convivência harmônica entre os indivíduos e a sociedade, inclusive da sociedade familiar, criou especialistas em mediação familiar, pois em sua maioria, os conflitos familiares vão além de interesses de direito, alcançando a esfera afetiva, psicológica, relacional, necessitando de um (a) profissional especializado (a) para atenuar as divergências e o sofrimento que os mesmos causam (Loureiro, Alves & Rosa, 2019).

Nesse sentido, a Psicologia e o Direito têm papel importante na mediação familiar, visto que ambas as disciplinas lidam com interesses humanos, apesar de possuírem pontos de partida diferenciados (Cúnico et al., 2012). A Psicologia é voltada ao contexto do ser, possuindo como ponto central os processos psíquicos conscientes e inconscientes, que regem a atuação humana. Já o Direito, volta-se ao contexto do dever ser, presumindo uma predeterminação de conduta.

Na esfera judicial, a interdisciplinaridade das duas matérias é um movimento que teve suas primeiras manifestações no início do século XX, quando em 1906, Sigmund Freud discursou nos tribunais austríacos, advertindo os magistrados de que suas decisões eram influenciadas por processos inconscientes, argumentando com os juízes que a sua teoria poderia ser usada para melhorar a compreensão dos casos que julgavam. Mais tarde, em 1908, dois eventos desencadearam o reconhecimento da importância da interdisciplinaridade entre o Direito e a Psicologia para consagrar a justiça (Salgado, 2019).

O primeiro evento aconteceu com a publicação do livro intitulado “On the Witness Stand” (No Banco das Testemunhas), no qual o autor do livro, o psicólogo experimental Hugo Munsterberg, que foi aluno de Wilhelm Wundt (fundador da Psicologia Moderna), em Harvard, demonstrou a importância de introduzir os conhecimentos da Psicologia nos tribunais. O segundo evento importante, também ocorrido em 1908, foi o caso defendido pelo advogado Louis Brandeis (que mais tarde se tornou juiz da Suprema Corte dos EUA), o qual utilizou de argumentos básicos da Psicologia para defender os direitos das mulheres

trabalhadoras casadas e com filhos, conseguindo reduzir as horas de trabalho, melhorando os salários, bem como restringindo o trabalho infantil (Costanzo & Krauss, 2010).

Embora exista a mediação judicial, é importante salientar que a mediação também pode ocorrer no âmbito extrajudicial, situação em que o Direito e a Psicologia também caminham juntos no tratamento de conflitos de forma conciliatória, sem a necessidade abrangente do processo judiciário, visto que os conflitos familiares devem ser solucionados por meio da Justiça do Consenso, instrumentalizada pela mediação (Duri & Tartuce, 2017).

No âmbito familiar, a mediação aparece em casos de “separação e divórcio de casais, bem como tutela dos filhos, pensão de alimentos, adoção, entre outros” (Aguiar, 2010, p. 12). Na esfera familiar, ainda, a mediação atua em conflitos entre pais e filhos, entre irmãos, decorrentes de herança, assim como em conflitos entre irmãos, no dever de cuidado dos pais idosos e muitos outros casos que podem advir das relações familiares.

Para tratar assuntos pertinentes à resolução de conflitos, foi criado o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC, o qual é responsável pelo desenvolvimento da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse, instituída pela Resolução CNJ n. 125/2010.

Dentre suas atribuições, está a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC’s, em todas as Comarcas, além de capacitar, treinar e atualizar mediadores (as) e demais servidores (as) sobre os métodos conciliatórios de solução e conflitos (Brasil, 2020).

Na Justiça Estadual, o número de CEJUSC’s veio crescendo paulatinamente em nosso país. Em 2014, eram 362 CEJUSC’s; em 2015, a estrutura cresceu em 80,7% e avançou para 654; em 2016, o número de unidades aumentou para 808; em 2017, para 982; em 2018, para 1.088; e, no fim de 2019, havia 1.284 CEJUSC’s instalados (Brasil, 2020a). No Estado de Mato Grosso do Sul, existem ao todo, 9 CEJUSC’s, estando 4 instalados na capital; 1



CEJUSC na cidade de Corumbá; 1 em Dourados; 1 em Naviraí; 1 em Ponta Porã; e 1 em Três Lagoas (Brasil, 2020a).

Diante disso, o objetivo geral da pesquisa é analisar a atuação das mediadoras em um Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) de uma cidade do interior de Mato Grosso do Sul, a partir da percepção das próprias entrevistadas que ali atuam. Os objetivos específicos são conhecer como se tornaram mediadoras; compreender como elas veem essa atuação, seus desafios e significados; e conhecer as ferramentas utilizadas na prática, como mediadoras.

Sentindo a importância de conhecer e entender a percepção das mediadoras judiciais do CEJUSC sobre como atuam diante da mediação de conflitos familiares, buscou-se indagar a formação, a atuação e os desafios que elas encontram na prática. É um tema que se insere no saber interdisciplinar das duas ciências ora citadas, pois vem investigar a percepção das pesquisadas no âmbito da mediação de conflitos familiares.

Em razão de possuírem poucas pesquisas sobre este assunto e também com interesse em aprofundar os estudos teóricos sobre o tema, busca-se agregar maior dinamismo ao trabalho que já é desenvolvido. Isto porque, a mediação é uma atividade de muitas facetas, de muitas vivências e experiências, e que mostra uma dinâmica particular em cada caso, pois cada pessoa possui uma visão pessoal de seus interesses e dos interesses do outro, sendo este o motivo pelo qual houve o interesse em discutir sobre esta temática.

Partindo destas primeiras impressões, percebe-se a relevância social do tema que se propõe a desenvolver, pois estar-se-á fornecendo elementos para discutir a performance da atuação dos (as) mediadores (as), contribuindo para que estes (as) sejam cada vez mais especializados(as) e para que os CEJUSC's contem com mediadores (as) cada vez mais capacitados(as), fazendo com que os futuros litígios tenham as melhores soluções amigáveis possíveis; além de desenvolver um trabalho que poderá ser uma base para outros (as)

pesquisadores(as) que tenham o interesse neste mesmo tema, contribuindo com a compreensão de como os (as) mediadores (as) percebem a capacitação e os desafios que enfrentam na atuação.

## 1. MEDIAÇÃO E MEDIAÇÃO FAMILIAR: UMA TRAJETÓRIA

Neste item, são trabalhados os conceitos que nortearam a dissertação, apresentando, primeiramente, alguns marcos históricos e jurídicos, leis que tratavam e tratam da mediação, a fim de compreendermos as origens desta atuação, que de uma prática mais abrangente de resolução de conflitos entre duas partes ou mais, por meio da intervenção de um terceiro, supostamente neutro, vai tornando-se uma atividade bastante técnica, sendo aplicada em vários contextos, tais como educação e família.

Em seguida, discorreu-se sobre a mediação no Brasil, destacando as especificidades históricas e legais, dando foco aos institutos que formavam os procedimentos de mediação entre os brasileiros, dentro de uma evolução constitucional.

No terceiro e último subitem, deteve-se sobre a mediação familiar: marcos legais e práticas, fazendo uma discussão do que os doutrinadores apresentam sobre o emprego dos princípios constitucionais que regulam a interação entre os (as) mediadores (as), as partes e os (as) advogados (as).

### 1.1 Conceito Geral de Mediação e Referenciais Históricos

Antes de tratar da mediação no Brasil e da mediação familiar, nos dedicamos em conhecer como a literatura conceitua mediação e como descreve suas origens e os aspectos principais dos processos históricos que possibilitaram que a mediação seja exercitada de forma institucionalizada no Brasil, hoje.

O termo “mediação” é de origem latina, oriundo de *mediatio* ou *meditationis*, que significa admissão de um debate por meio da intervenção de alguém que produz a tentativa de levar os conflitantes a um acordo, ou seja, é um procedimento em que um terceiro, para o qual

se pressupõem certa neutralidade, intervém para que um conflito seja solucionado de forma pacífica (Tartuce, 2015).

Segundo Lascoux (2006, p. 3), a palavra mediação aparece em registros de uma enciclopédia francesa, editada em 1694, definindo uma intervenção de terceiro “entre duas partes”. Para este autor, a raiz da palavra “medi” era usada pelos romanos, associando a um país denominado de Média, que fazia limites entre a antiga Persa e outro país, que mais tarde passou a ser denominado de Irã. O que se percebe é que a definição da palavra mediação está sempre relacionada à interferência de um terceiro, o qual objetiva apaziguar um conteúdo de conflito, seja ele social, ambiental ou jurídico.

A mediação foi utilizada em várias sociedades e épocas de modo informal, ou seja, um terceiro interferia para auxiliar e incentivar as partes para que chegassem a um acordo. A mediação informal é representada por casos habituais, corriqueiros, em diferentes culturas, como por exemplo, a discussão diante da aquisição de um objeto em que amigos, parentes ou familiares se desentendem por terem opiniões, interesses e expectativas diferentes em relação ao objeto, sendo que após a interferência de um terceiro, sem interesse particular no caso, faz a mediação e as partes resolvem o desentendimento de forma menos conflituosa (Mendonça, 2004).

Este processo de mediação informal foi considerado por longos períodos da história, até que configurasse a mediação institucionalizada. Ainda antes da formalização, tem-se os ensinamentos dos estudos de Müller, Beiras e Cruz (2007) e Barbosa (1999), os quais apontam o surgimento da mediação a partir da teoria chinesa de Confúcio, a qual tem como fundamento a reciprocidade, a paz e a compreensão. Com o passar do tempo, esse conceito foi espalhando-se pelo mundo, chegando à Europa e às Américas.

As organizações institucionais democráticas notaram a importância da institucionalização da mediação, com intuito de prevenir e mitigar as lides intergrupos ou

interestaduais, bem como esforços para reduzir as discordâncias subjacentes. Pois, como destaca Fisher (1997), a contenda entre grupos sociais é um fato inevitavelmente recorrente da vida e o objetivo da resolução de conflitos é manter tais divergências canalizadas dentro de um conjunto de normas acordadas que promovam a discussão pacífica das diferenças, sendo a mediação um dos meios adequados de resolver disputas e estabelecer regras de resolução de conflitos.

Conforme esclarece Radons e Dutra (2021, p. 2), o conflito é uma “dinâmica interacional das relações entre os gêneros perante uma sociedade multicultural e complexa, percebe-se que a presença das relações conflituosas no interior do organismo social torna-se inevitável”.

Os Estados Unidos implantaram a mediação seguindo os mesmos preceitos da cultura chinesa para resolução de conflitos, tendo como objetivo promover um acordo entre as partes. Na Grã-Bretanha, a mediação foi implantada de forma eficiente, sendo que a assistente social Lisa Parkinson implantou a mediação familiar no ano de 1978, na cidade de Bristol, e a partir de então, essa prática foi expandindo-se por toda a Inglaterra.

Assim, a mediação familiar foi espalhando-se por outros países, como Austrália e Canadá. Na França, a mediação familiar começou a ser usada a partir do ano de 1980, dentro de um conceito de interdisciplinaridade, contribuindo com um pensamento binário da mediação, o qual “não limita uma única alternativa: certo ou errado, bom ou mal, culpado ou inocente” (Barbosa, 1999, p. 5).

Nesse contexto, a mediação se expandiu e formou modelos de resolução de conflitos, variando de uma cultura para outra, onde interesses e desavenças sobre direitos ficavam evidentes, passando a considerar a importância de uma pessoa alheia ao fato para resolver a demanda, a qual tendo uma visão ampla, poderia identificar com facilidade de quem era realmente o direito e amenizar as desavenças.

As sociedades modernas, em geral e com maior força, os países do Sul (colonizados e subdesenvolvidos ou em desenvolvimento), vivem os reflexos de disputas gerados pelo processo de globalização, das tecnologias e da velocidade das comunicações por meio da *internet*. Maiores ainda são os efeitos deletérios desses processos nos grupos vulnerabilizados: mulheres, crianças, idosos, LGBTQIA+, negros, indígenas. Para que todos estes reflexos estejam voltados para a paz mundial, respeito à vida, aos direitos humanos, entre outros bens de interesse coletivo, foi que a *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) criou um programa, em 1999, que denominou de “Cultura de Paz”, o qual tem como fundamento o fortalecimento da responsabilidade individual e coletiva diante de qualquer situação de conflito.

Embora a expressão “cultura da paz” tenha sido destacada primeiramente pela UNESCO, em 1989, ela é prevista no mandato dessa instituição desde quando foi fundada, em 1945. A motivação de seus fundadores foi eloquentemente expressa no preâmbulo de sua Constituição, nos seguintes termos:

[...] uma paz baseada exclusivamente nos arranjos políticos e econômicos dos governos não seria uma paz que pudesse garantir o apoio unânime, duradouro e sincero dos povos do mundo.... A paz deve, portanto, ser fundada, se não é para falhar, sobre a solidariedade intelectual e moral da humanidade (Unesco, 1945, p. 3).

Ressalte-se que o prefácio contém a frase “uma vez que as guerras começam na mente dos homens, é na mente dos homens que as defesas da paz devem ser construídas” (Adams, 2018). Também é importante destacar que Mahatma Gandhi foi o grande impulsionador da ideia da cultura da paz, desde 1919, quando lutava pela independência da Índia, que foi concretizada em 1947, quando o referido país se tornou independente da coroa britânica. A luta sem violência declarada por Gandhi, resultou, em 1995, no prêmio internacional da paz, o qual é concedido anualmente pela Índia, como tributo aos ideais defendidos pelo mesmo, a indivíduos e instituições por suas contribuições para a transformação social, econômica e política, por meio da não violência e outros métodos gandhianos (Silva, 2020).

Desde 1997, todos os anos, a Assembleia Geral das Nações Unidas tem adotado resoluções em apoio à cultura de paz. A resolução inicial, de 1997, preconizava a “transformação de uma cultura de guerra e violência para uma cultura de paz e não-violência” (Culture of Peace News, 2020). Tal resolução define a cultura da paz baseada no “respeito aos direitos humanos, à democracia e à tolerância, à promoção do desenvolvimento, à educação para a paz, ao livre fluxo de informação e à participação mais ampla das mulheres” (Culture of Peace News, 2020, p. 1).

Estes sete pontos, juntamente com um oitavo ponto de desarmamento, tornaram-se a base do Programa de Ação sobre uma Cultura de Paz, adotado em 1999. A responsabilidade pelo programa foi dada à UNESCO, à Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Culture of Peace News, 2020). Para colocar as resoluções em ação, a UNESCO lançou o Ano Internacional para uma Cultura de Paz, em 2000; e a Década Internacional para uma Cultura de Paz e Não-Violência, entre 2001-2010 (Culture of Peace News, 2020).

A cultura de paz é fundamentada na modificação das ações perante os conflitos dentro de uma temática de que a resolução seja pautada em princípios de tolerância e sem emprego de violência, procurando negociações que respeitem posicionamentos, crenças e comportamentos para se chegar a uma solução que seja benéfica para os conflitantes (Unesco, 2010).

A mediação é um instrumento que pode ser utilizado em qualquer campo de atuação, por exemplo, a mediação escolar, a mediação trabalhista etc., e, principalmente, no âmbito familiar, estando vinculada à Cultura de Paz, pois trata-se de uma prática social que se fundamenta em teoria e técnica em que uma terceira pessoa, neutra e treinada, atua como mediadora na busca de uma solução do conflito. A mediação é um método, que embora utilize

técnicas científicas, prioriza a simplicidade que levem à cooperação e entendimento mútuo, favorecendo economia de dinheiro, tempo e energia (Calmon, 2015).

A mediação, diante da Cultura de Paz estabelecida pela Unesco, promove uma autocomposição<sup>1</sup> assistida, na qual um terceiro tem por objetivo sugerir às partes uma solução amigável para o conflito (Brasil, 2013). De acordo com Sales (2004, p. 40), a mediação é uma “autocomposição assistida, em que uma terceira pessoa facilita a comunicação entre as partes, almejando a solução e a prevenção de conflitos”.

O método de autocomposição tem como principal vantagem a celeridade na resolução do conflito. Calmon (2015) explica celeridade como:

O tempo normalmente gasto em um procedimento de mediação muito reduzido, sobretudo se comparado ao tempo do processo judicial. A maioria dos casos é resolvida em dois ou três encontros, que pode demorar uma ou duas horas. Todavia, pode requerer sessões adicionais, sobretudo para que os envolvidos sejam ouvidos em separado pelo mediador e para que possam consultar parentes, amigos ou sócios sobre eventual proposta em discussão (Calmon, 2015, p. 113).

Nesse viés, não há imposição de uma solução única para resolução de um conflito, mas sim, uma alternativa que venha a beneficiar ambas as partes, para formar uma decisão final. Sendo assim, a mediação é um processo de interlocução entre pessoas que estão em conflito, sendo o conflito um elemento inerente a própria condição humana.

De acordo com Vasconcelos (2008, p. 13), a mediação consiste em uma prática que ocorre de forma horizontal, sem priorizar uma hierarquia, no intuito de solucionar uma disputa entre “duas ou mais pessoas, com a colaboração de uma terceira, a mediadora”. Este deve ser uma pessoa habilitada que foi escolhida pelas partes ou aceita por elas para mediar

---

<sup>1</sup> Autocomposição é um método antigo de resolução de conflitos entre pessoas e consiste em: um dos indivíduos, ou ambos, renunciarem ao seu interesse por inteiro ou de parte dele. Isso quer dizer que ocorre “um ajuste de vontades entre as partes, onde pelo menos uma delas renuncia a seus interesses ou de parte deles. Podendo haver a participação de terceiros (árbitro ou mediador)”. Autocomposição pode ocorrer de três formas: desistência, submissão ou transação. “Desistência consiste em dar início à proteção do direito lesado ou ameaçado de lesão, e desiste de protegê-lo (renúncia à pretensão); submissão é a aceitação de resolução de conflito oferecido pela parte contrária (renúncia à resistência oferecida à pretensão); transação é a troca equilibrada e recíprocas entre as partes (concessões recíprocas)” (Vanin, 2015, p. 2).



de forma “imparcial, independente e livre”. O problema será exposto e ao ouvir e questionar as partes, lançará mão de estratégias de diálogo para que os interesses de ambas as partes sejam observados, e no final, chegue-se a um acordo final entre as partes.

Nesse sentido, a mediação nada mais é que um processo de apaziguamento das controvérsias, em que um terceiro avalia as possibilidades de uma comunicação mais tranquila e calma para se chegar a uma conclusão final para o caso. Ao mesmo tempo em que a mediação promove a comunicação entre os conflitantes, a mediadora não toma posição entre as verdades de cada um, deixando livre a conversa para que os próprios conflitantes entrem em acordo no que é melhor para ambas as partes (Sica, 2007).

Com o entendimento das definições e processo histórico da mediação, o próximo item explora como a mediação surgiu e evoluiu na legislação brasileira.

## 1.2 Mediação no Brasil

A mediação no Brasil surgiu da necessidade de buscar métodos alternativos para solução e pacificação da disputa, ou seja, “do dever de encontrar alternativas capazes de melhor atender às urgentes demandas de um tempo de transformações sociais em ritmo de velocidade sem precedente” (Cappelletti, 1994, p. 84).

Antes mesmo do início da mobilização pela Independência, já existiam movimentos pelas soluções de conflitos alternativos, ou seja, uma forma conciliadora por meio de um mediador de conflito que, de forma consensual e amigável, apresentasse resolução ao conflito. A possibilidade de mediação já estava registrada em 1.603, no Livro 3º, T. 20, § 1º, das Ordenações Filipinas:

E no começo da demanda dirá o juiz a ambas as partes, que antes que façam despesas e se sigam entre elas os ódios e dissensões, se devem concordar e não gastar suas fazendas por seguirem suas vontades porque o vencimento da causa sempre é duvidoso (Ordenações Filipinas, 1603).

Após a Independência do Brasil, as soluções de conflitos alternativos foram implantadas, como já explicado anteriormente, sendo por meio de juízes árbitros e de paz. Tais soluções foram incluídas nos artigos 160, 161 e 162, da Constituição Imperial, sendo a tentativa de reconciliação uma forma obrigatória, ou seja, as partes deviam tentar se reconciliar antes de iniciar um processo judicial (Brasil, 1824).

Fazendo uma análise do artigo 161, da Constituição Imperial, Calmon (2015, p. 167) destaca que:

O art. 161 da Constituição Imperial estabelecia que sem fazer constar que foi intentada a reconciliação, não poderia ser começado processo algum. Para esse fim, foram instituídos juízes de paz, eleitos pelo mesmo tempo e pela mesma forma que eram eleitos os vereadores. Estava instituída no Brasil a Conciliação Prévia Obrigatória (Calmon, 2015, p. 167).

Portanto, a tentativa de conciliação prévia passou a ser obrigatória, ou seja, seria um elemento essencial, no qual as partes tentariam a conciliação da lide com apoio dos juízes de paz, tendo em vista que sem esta tentativa, haveria a falta de interesse de agir para o início do processo judicial. Esta prática de tentativa de conciliação foi retirada do ordenamento jurídico brasileiro por meio do Decreto n. 359, de 26 de abril de 1890, editado pelo governo provisório, ficando oculto por muitos anos, até que voltou a surgir na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), no artigo 764 e parágrafos:

Art. 764 – Os dissídios individuais ou coletivos submetidos à apreciação da Justiça do Trabalho serão sempre sujeitos à conciliação.  
§ 1º - Para os efeitos deste artigo, os juízes e Tribunais do Trabalho empregarão seus bons ofícios e persuasão no sentido de uma solução conciliatória dos conflitos.  
§ 2º - Não havendo acordo, o juízo conciliatório converter-se-á obrigatoriamente em arbitral, proferindo decisão na forma prescrita em Título.  
§ 3º - É lícito às partes celebrar acordo que ponha termo ao processo, ainda mesmo depois de encerrado o juízo conciliatório (Brasil, 1943).

Nota-se que a CLT inovou, incluindo a cláusula expressa que incentiva e autoriza as partes a se conciliarem tanto na apreciação do processo ou até mesmo em seu curso, ou seja, depois de encerrado o juízo conciliatório. Com a instituição da Lei n. 968, de 10 de dezembro de 1949, foi estabelecido a fase preliminar de conciliação ou acordo nas causas de desquite

litigioso ou de alimentos, inclusive os provisionais, dispondo, em seu artigo 1º, que o juiz, antes de despachar a petição inicial, promoveria todos os meios necessários para as partes se conciliarem ou transigirem, ouvindo pessoalmente os litigantes em conjunto ou até mesmo em separado (Brasil, 1949).

Com a entrada em vigor do Código de Processo Civil (CPC) de 1973, a conciliação ganhou uma sessão exclusiva, designando uma audiência de tentativa de conciliação, obrigando as partes da lide ou seus procuradores com poderes para conciliar, a participarem, tentando chegar à uma solução amigável.

Após várias transformações no ordenamento jurídico brasileiro, saindo do autoritarismo da ditadura militar e iniciando uma nova era de liberdade e firmação de direitos individuais e coletivos, entrou em vigor a Constituição Federal de 1988, a qual trouxe de volta o assunto da conciliação em seu texto de lei. Sobre a Constituição Federal de 1988, discorre Calmon (2015, p. 168):

A Constituição Federal de 1988 retornou ao disposto na Constituição do Império sobre a instituição e o papel dos juízes de paz, estabelecendo iguais disposições a respeito da forma de recrutamento e da atribuição conciliadora. Diferiu, porém, ao não impor a conciliação prévia como requisito essencial à propositura da demanda. A grande novidade da atual Constituição Federal, no entanto, diz respeito à ampliação do objeto de conciliação, permitindo a transação penal para as infrações penais de menor potencial ofensivo, assim definidas pela lei (Calmon, 2015, p. 168).

No entendimento do autor Calmon, o legislador constituinte retrocedeu aos dispositivos estabelecidos na Carta Magna Imperial, onde já estabelecia dispositivos sobre a conciliação civil. A novidade da Constituição de 1988 foi a ampliação dos efeitos conciliatórios na esfera penal de menor potencial.

O artigo 331, do CPC de 1973, passou por duas modificações em 1944 e 2002, estabelecendo audiência preliminar, que promoveria a prática da conciliatória que pedia à autocomposição. Foi por meio da Lei n. 9.099/1995, que a conciliação recebeu um papel importante no ordenamento jurídico brasileiro. O referido regulamento dispõe sobre os

Juizados Especiais Cíveis e Criminais, que trata sobre as causas de pequenos valores. Esta lei tem como objetivo resolver a lide de forma simplificada e célere, tendo em vista que sempre antes do despacho do juiz, é marcada uma audiência para que as partes tentem chegar a um acordo amigável.

Faz-se mister esclarecer que esta lei sofreu grande influência dos Juizados de Pequenas Causas nos Estados Unidos, todavia, foi diferente do modelo americano, tendo em vista que não deu muita atenção às técnicas, procedimentos e capacitação dos mediadores (as) e conciliadores (as) para tal ato, resultando em um número de resoluções abaixo dos Estados Unidos (CJF, 2020).

Em 1996, foi criada a Lei de Arbitragem e reformada, em 2015, pela Lei n. 13.140/2015, que estabeleceu os procedimentos adotados para a solução alternativa de conflitos. A Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015, trouxe um capítulo para Mediação e Conciliação, trazendo grandes novidades e transformações neste meio, tais como o artigo 3º, que disciplina a mediação sobre conflitos de direitos disponíveis ou indisponíveis que admitem transação. No que tange ao direito de família, a conciliação em casos de invalidez do casamento, interdição, poder familiar e adoção entrou neste rol (Scavone Júnior, 2014).

Com o entendimento do processo evolutivo da mediação institucionalizada no Brasil, é o momento de entender as nuances da mediação de conflitos familiares, apontadas no próximo item.

### 1.3 Mediação de Conflitos Familiares

Este tópico apresenta a contextualização e os conceitos da mediação familiar, trazendo inicialmente uma abordagem sobre o perfil de quem pode atuar como mediador (a) em

conflitos familiares. Na sequência, apresentamos os princípios que norteiam a mediação de conflitos familiares.

Nesse sentido, diante do que estabelece o artigo 11, da Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015, verifica-se que:

Poderá atuar como mediador(a) judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça (Brasil, 2015 p. 2).

Portanto, conforme estabelece a Lei, qualquer pessoa que possua uma graduação e que esteja formado há mais de dois anos, pode atuar como mediador (a), independente da área de formação. A única exigência é que tenha a capacitação, realizando curso em uma “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” (Agência do CNJ, 2020, p. 2).

Percebe-se que a mediação não é uma categoria profissional, ou seja, qualquer pessoa, de qualquer categoria profissional, que tenha graduado há mais de dois anos, que se capacitou em uma escola especializada em mediação, dentro dos requisitos estabelecidos pelo Ministério da Justiça e pelo Conselho Nacional de Justiça, pode atuar como mediador (a).

Embora não seja uma profissão, os (as) mediadores (as) que se inscrevem e atuam nas câmaras de mediação recebem uma remuneração estabelecida pela Resolução n. 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça, conforme o artigo 6º, que determina que cabe ao CNJ “criar parâmetros de remuneração de mediadoras, nos termos do art. 169, do Novo Código de Processo Civil” (Brasil, 2010, p.4). Ainda estabelece que, “se for o caso, a remuneração de conciliadores e mediadores, nos termos do art. 169 do Novo Código de Processo Civil, deve ser combinado com o art. 13, da Lei de Mediação” (Brasil, 2010, p. 21).

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça, a função de mediador (a) é de “facilitador (a) do entendimento entre as partes em conflito”. Diante disso, sua atuação deve estar pautada pelo “Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais”, agindo “com imparcialidade, auxiliando e estimulando as partes a desenvolverem soluções consensuais para a disputa”. Um fator importante é que o (a) “mediador (a) não tem poder decisório sobre o desfecho do processo em que atua, nem substitui advogados ou defensores públicos, devendo as partes serem assistidas por estes profissionais nas hipóteses legais previstas” (Agência do CNJ, 2020, p. 2).

No caso da mediação de conflitos familiares, o (a) mediador (a), usando de bom senso e de uma visão fora do conflito, apresenta soluções para estabelecimento de composição adequada. O (a) mediador (a) deve ser imparcial e não ter nenhum tipo de intimidade ou relacionamento com as partes. O sigilo na mediação deve ser absoluto, por isso, é dever do (a) mediador (a) manter em segredo tudo que ocorreu durante as reuniões (Müller, Beiras & Cruz, 2007).

É necessário que o (a) mediador (a) tenha uma base de conhecimento, principalmente na área do Direito e da Psicologia, pois em geral, os conflitos familiares estão permeados de sentimentalismo e subjetividade, o que muitas vezes torna mais difícil o entendimento entre as partes (Müller, Beiras & Cruz, 2007). A Resolução n. 125/2010, no artigo 12, determina que todo (a) s o (a) s mediadores (as) devem ser capacitados (as) por meio de curso oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Levando em consideração a solução consensual de conflitos familiares em casos de separação e divórcio:

A mediação vai muito além da resolução de conflitos, podendo ser visto como um agente de transformação social, pois visa minimizar os efeitos de uma ruptura para a posição parental, o que vem possibilitar a reorganização daquela família, com outras perspectivas e de restauradas funções. Com ela, os cônjuges conseguirão compreender que deixarão de ser marido e mulher, mas terão a convicção de que serão sempre pais/mães de seus filhos, não podendo renunciar aos seus papéis de responsabilidade sobre eles (Renata, 2020, p. 2).

Nesse sentido, o (a) mediador (a) deve se utilizar das técnicas da Psicologia, principalmente de técnicas de autocomposição, de acordo com a necessidade de cada disputa, como também técnicas de escuta ativa ou dinâmica (Brasil, 2016), no sentido de entender e poder reverter as questões em que os conflitantes “não conseguem conversar de forma ordenada e pacífica para resolver suas controvérsias” (Prudente, 2019, p. 2). Nesse caso, o (a) mediador (a) faz o papel de incentivar a comunicação para que os conflitantes formem um entendimento dentro de uma “responsabilidade mútua de compreensão” (Prudente, 2019, p. 2).

Como se vê, o (a) mediador (a) deve ter uma visão do caso real, buscando colocar fim ao problema que dificulta o entendimento das partes, com isso, auxiliando o judiciário na diminuição de demandas processuais. Pois, como é sabido, o Poder Judiciário veio ao longo do tempo passando uma crise, onde o acúmulo de processos colocou o cidadão e o judiciário distanciados, ocasionando inúmeros problemas, como a morosidade, tempo de andamento e eficácia das decisões em que se passa em um processo (Calmon, 2015).

Assim, com a mediação, além da aceleração da solução do conflito, preserva-se os direitos fundamentais dos cidadãos, onde se possa vivenciar e ter acesso à justiça e a democracia, promovendo estratégias para que cada pessoa possa expressar a sua verdade, esclarecer a sua versão sobre o assunto conflitante, e com isso, favorecer a comunicação e o entendimento entre as partes. Nesse contexto, a mediação veio favorecer a resolução do caso em pouco tempo, dentro da simplicidade consensual, sem a necessidade das técnicas processuais.

Um fator de relevância no momento da mediação é a confiança que as partes depositam no (a) mediador (a), para então cada um recuar em suas opiniões e seguir as recomendações que vão sendo formalizadas por ela. Diante desse preceito, a idoneidade moral

e ética do (a) mediador (a) deve ser seu principal bem curricular. Pois, além da realidade de desconfiança que já existe entre as partes conflitantes, só com a confiança que depositam no (a) mediador (a) é que conseguem rever suas próprias opiniões para então, dar lugar a opinião do outro.

É importante que o (a) mediador (a) tenha conhecimento aprofundado dos seguintes princípios, assim como reza a Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015, em seu artigo 2º: imparcialidade da mediação; isonomia entre as partes; oralidade; informalidade; autonomia da vontade das partes; busca do consenso; confidencialidade; e boa-fé (Lima, 2019).

Lembrando que princípios são regras que estabelecem uma ordem para que determinada coisa seja realizada da melhor forma possível, dentro de todas as possibilidades jurídicas que existem em cada caso real. Nesse caso, os princípios são mandados que otimizam o cumprimento da justiça e das realidades jurídicas (Bomfim, 2008).

O princípio da imparcialidade deve sempre considerar a formação dos papéis sociais de homens e mulheres, de forma que o (a) mediador (a) esteja de forma equidistante. “Isto significa que ele (a) irá ouvir as partes de forma igual e não irá representar ou aconselhar nenhuma delas” (Vilas-Boas, 2019, p. 2). Rigorosamente, a imparcialidade faz com que o (a) mediador (a) não tome posição e nem seja influenciado para direcionar a mediação. Mesmo que sua opinião esteja mais afinada com uma das partes, em momento algum ele (a) se manifesta, deixa sempre que as partes comecem a se entender e vão identificando os interesses que melhor solucionará o conflito. É uma posição no sentido de que a comunicação se estabeleça dentro de uma moralidade ética e sem agressões verbais ou físicas (Vilas-Boas, 2019).

Quanto ao princípio da isonomia entre as partes, tem-se que a mediação deve respeitar os direitos iguais das pessoas, pois esse é um direito fundamental estabelecido na Constituição Federal de 1988, preconizado no artigo 5º, que todos são iguais perante direitos e que o ser



humano deve ser respeitado em todas as suas particularidades e dignidade humana. No entanto, é preciso lembrar que devem ser respeitadas as particularidades, ou seja, somos diferentes. Portanto, não há como se ter “isonomia entre as partes” de uma forma completa, visto que as partes não são iguais: são socialmente diferentes (negros e brancos, homens e mulheres, ricos e pobres, etc.).

A oralidade é um termo derivado de oral, que significa a expressão do pensamento por meio da voz. Nesse sentido, oralidade significa a manifestação dos fatos de forma verbal, sem uma escrita prévia. Embora possa posteriormente converter em termo escrito, registrando o que foi dito e combinado durante a transação, o que vale no momento é o efeito do oral (Lima, 2019).

Sendo a mediação um processo informal e simples, não existe a necessidade da técnica da escrita, visto que as partes se manifestam de forma oral, valorizando o diálogo. O princípio da oralidade afasta toda e qualquer proposta escrita que possa causar lentidão na solução do litígio. Portanto, tal mandamento vem provocar a simplicidade aos procedimentos.

O princípio da oralidade tem como proposta tornar a decisão concentrada, imediata, rápida e irrecorrível. O imediatismo determina que naquele momento, no contato imediato entre as partes, ocorreu a decisão, garantindo uma solução rápida do litígio (Reis, 2004). O papel da oralidade é firmar a simplicidade na decisão do conflito. Assim, o princípio da simplicidade tem como proposta “estimular que a solução do conflito seja imediata, a fim de que as partes e terceiros possam manifestar livremente, à vontade, com isso, facilitando a produção de prova oral” (Pereira, 2004, p. 43).

De acordo com Miranda (2002), a simplicidade vem facilitar a resolução do conflito, pois muitas pessoas que necessitam de resolver suas demandas não possuem condições de arcar com as custas processuais e contratação de advogados (as). Assim, quando conseguem

resolver suas pendências de forma simples e oral, a justiça se materializa de forma plena. A simplicidade da resolução dos conflitos faz com que a justiça prevaleça no caso, pois é no uso da linguagem comum das pessoas que as pequenas demandas são resolvidas.

O princípio da informalidade tem como fundamento a proposta de forma oral. Na informalidade, a conciliação pode ser presidida por um (a) mediador (a), conciliador (a) ou juiz/juíza leigo (a), que atribuirá sua decisão, sendo o movimento da resolução do conflito realizado sem a presença de um (a) advogado (a). De acordo com Miranda (2002, p. 6), o princípio da informalidade tem como proposta desvincular “o formalismo exacerbado dos processos”, criando “um procedimento mais simples, sem o liame formal anterior”.

Segundo Pereira (2004, p. 44), o princípio da informalidade preconiza que “os atos processuais sejam praticados sem apego às formalidades ou ritos que comprometam as finalidades, que é o consenso entre as partes”. Nesse sentido, o objetivo do princípio da informalidade é facilitar para que as pessoas simples obtenham a solução de suas causas, sem que estejam preocupadas com as formalidades que o processo comum exige. Assim como a oralidade, a mediação é privilegiada com a informalidade, regendo o diálogo e a simplicidade do procedimento.

Quanto ao princípio da autonomia da vontade das partes, a autocomposição deve ser realizada diante da vontade das partes, sendo o (a) mediador (a) um (a) auxiliar que não pode interferir na vontade das mesmas, nem decidir por elas, em nenhuma circunstância (Sales, 2004). Ricardo Dorneles destaca que:

O mediador não deve intervir no conflito em si, mas contribuir para sua transformação de modo que as partes não se sintam pressionadas a acordar e sim a desenvolverem questões que as levarão a uma possível solução. Ele tem que agir sobre a subjetividade das pessoas, ajudá-las a entender suas peculiaridades, renunciando à interpretação. Esta abordagem tende a romper barreiras e certamente fortalece a cultura do diálogo (Dorneles, 2015, p. 63).

O princípio da busca do consenso enfatiza que a mediação deve ocorrer dentro do consenso entre as partes, sem privilegiar nenhuma delas, apenas estabelecer o que é melhor para o núcleo familiar, sem estabelecer parte que ganha ou perde, amenizando qualquer sentimento de perda ou ganho diante da situação (Sales, 2004).

A confidencialidade consiste que a mediação ocorra em ambiente privado, onde as pessoas não sejam hostilizadas ou discriminadas pelas próprias atitudes, oportunizando o respeito entre as partes e a confiança para expor suas opiniões. E, por fim, o princípio da boa-fé, que é o que caracteriza a confiança e a colaboração entre os interesses comuns das partes. Pois, é a partir da boa-fé entre as partes que a mediação se torna possível (Vilas-Boas, 2019).

Constata-se que a mediação familiar deve ser pautada em princípios que estabeleçam confiança entre o (a) mediador (a) e as partes, bem como na interação com os (as) advogados (as). Para que a mediação tenha os propósitos estabelecidos pelos princípios, existem técnicas que devem ser usadas durante a sua ocorrência. Assim, o próximo item destaca as principais técnicas utilizadas em uma sessão de mediação familiar.

## 2. PSICOLOGIA E MEDIAÇÃO FAMILIAR

Neste item, apresenta-se um estudo sobre a relação entre a Psicologia e a mediação familiar, trazendo reflexões sobre as técnicas de mediação, assim como conceitos e definições sobre a interdisciplinaridade entre o Direito e a Psicologia no âmbito da mediação familiar.

### 2.1 Técnicas de Mediação

Conforme apontado anteriormente, a mediação faz uso de conhecimentos de diferentes campos do saber. Em relação ao campo interdisciplinar entre o Direito e a Psicologia, podemos falar de uma “psicologia da mediação” (Eriksson, 2014) como sendo o estudo das questões subjetivas e comportamento envolvidos no processo de mediação. Podemos falar também de uma “psicologia na mediação” como se referindo ao uso de saberes e técnicas advindas do campo da Psicologia na mediação. Considera-se que tal conhecimento é importante para a atuação das mediadoras, tanto no sentido da compreensão dos fatores psicológicos envolvidos na mediação, quanto na aplicação desses conhecimentos para auxiliar no processo de mediação.

De acordo com Myers et al. (2010, p. 534), “existe uma barreira psicológica entre as pessoas em conflito, é uma barreira de suspeita, de rejeição, de medo e até de alucinação”. Nesse sentido que Eriksson (2014) afirma a importância de o (a) mediador (a) ter conhecimento das ferramentas da Psicologia para poder avaliar as partes, levando em consideração autoestima, autoidentidade e egocentrismo.

Além disso, tal autor defende a ideia de que o (a) mediador (a) deve ter conhecimentos de Psicologia para poder entender como as pessoas se portam e veem as outras, se são maduras a ponto de entender e ver pontos positivos e negativos no outro, ou apenas centram-

se no ego, apontando e vendo o outro de forma negativa. É a partir dessa visão que o (a) mediador (a) tem condições de incentivar a solução do problema de forma consciente e consistente.

Em uma perspectiva intersubjetiva, o *eu* é entendido dentro do contexto da interação humana. Essa compreensão por parte do (a) mediador (a) faz com que ele (a) tenha uma visão clara do conflito e das possíveis resoluções, pois com destaca Bader (2011, p. 1).

[...] A teoria do desenvolvimento psicanalítico reconhece consistentemente que, com o desenvolvimento de um senso saudável de si mesmo, os seres humanos também desenvolvem uma realidade baseada e objetiva, mas idealmente também auto-reflexiva, senso de auto- e- outro. Este fio é executado apesar do trabalho de muitos teóricos fomentar o desenvolvimento desse senso de auto- e- outro, sendo crucial para a mediação, pois ajuda as partes a considerar e resolver reivindicações concorrentes (tradução livre feita pela autora)<sup>2</sup>.

É importante que o(a) mediador(a) conheça as teorias da Psicologia e identifique como as mesmas podem ser colocadas na mediação de conflitos, sendo este o motivo da avaliação reflexiva das partes, procedimento de grande importância durante a mediação de conflitos interpessoais, para que se tenha “uma noção de como ocorre a resolução adaptativa, a qual exige uma percepção do eu e do outro em relação ao eu, exigindo que os indivíduos reconciliem suas próprias reivindicações legítimas com a preocupação pelo outro” (Fonagy, Gyergely, Jurist & Target, 2004, p. 62).

A partir destes conceitos introdutórios, é importante identificar como o Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (Brasil, 2016) apresenta os conflitos familiares e como dispõe as ferramentas a serem utilizadas pelo (a) mediador (a). Este guia é utilizado para capacitar mediadores (as), fazendo parte do curso básico de mediação. É um documento elaborado por membros do Conselho Nacional de Justiça, sendo que a organização

---

<sup>2</sup> [...] Psychoanalytic developmental theory consistently recognizes that, with the development of a healthy sense of self, human beings also develop a reality-based and objective, but ideally also self-reflective, sense of self and other. . This thread runs despite the work of many theorists to foster the development of this sense of self and other, and is crucial to mediation as it helps parties consider and resolve competing claims (Bader, 2011, p. 1).

do mesmo levou o nome de André Gomma de Azevedo, juiz de direito auxiliar da Presidência do Conselho Nacional de Justiça e os demais autores, no total de 27. Após uma busca minuciosa, identificou-se que todos atuam na área do Direito, alguns como docentes em universidades, outros como magistrados, outros como funcionários do Ministério da Justiça, ainda outros como funcionários do CNJ. As bases do manual são as Leis n. 13.140/2015, 13.105/2015 e a Emenda n. 2, da Resolução n. 125/2010.

No Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça, utilizado obrigatoriamente na capacitação dos(as) mediadores(as), o conflito familiar é abordado “como um fenômeno negativo nas relações sociais que proporciona perdas para, ao menos, uma das partes envolvidas” (Brasil, 2017, p. 49), o que mostra uma contradição com a teoria de Bader (2011), que defende o posicionamento de que a partir do momento em que o conflito é percebido de forma positiva e natural na relação das pessoas, é que se torna mais fácil compreender e apresentar uma solução plausível para as questões.

Dá a importância de o (a) mediador (a) ter conhecimento das ferramentas disponibilizadas pela Psicologia. Como explica Bolze et al. (2017, p. 457), “conflitos são considerados inevitáveis nos relacionamentos e, portanto, mais do que a ocorrência, o que importa são as estratégias utilizadas para sua resolução”.

Neste estudo, Bolze et al. (2017) investigam as estratégias de resolução de conflitos conjugais e parentais em famílias com crianças e concluem que, entre as estratégias efetivas, a comunicação aberta, com avaliação de alternativas, foi a mais referida. Já a evitação do conflito e a hostilidade verbal foram referidas como estratégias não efetivas de resolução de conflitos. Este tipo de estudo instrumentaliza a atuação dos (as) mediadores (as), fornecendo conhecimento sobre formas de solucionar conflitos. O diálogo é, portanto, aspecto central entre as estratégias, em contraponto, por exemplo, ao distanciamento e ao silêncio, que podem ser compreendidos como estratégias de evitação.

Ao mesmo tempo, nem sempre a evitação é concebida como uma estratégia destrutiva, pois o estudo reporta casos em que casais que se consideram satisfeitos com seus casamentos se afastam, mesmo tendo como característica minimizar seus problemas e evitar conflitos. O afastamento é visto, nestes casos, como a opção de “dar um tempo” para a reflexão.

Outro tipo de estratégia relatada foi a hostilidade verbal entre os membros do casal, compreendida como agressão psicológica envolvendo discussões e brigas permeadas pelo jogo de forças entre os parceiros, dificuldades de ceder e tentativas de convencimento do outro, com o intuito de fazer prevalecer a sua opinião. Conhecer as estratégias de resolução de conflitos pode, portanto, contribuir na elaboração de estratégias de intervenção junto a famílias.

Em síntese, conflitos conjugais podem ser destrutivos ou construtivos em relação aos tipos de estratégias utilizadas para que a situação seja resolvida. Muitas vezes, tais conflitos não são resolvidos entre as partes e surge a necessidade de um terceiro que faça o papel de mediador (a), que indique uma forma mais adequada de encaminhar a situação. Quando não se tem este auxílio, as pessoas podem entrar em um círculo vicioso de hostilidade, que na visão de Bolze et al. (2017), são gatilhos que podem levar a agressão verbal ou a violência física, podendo ocasionar na obstrução de qualquer negociação amigável.

O mediador (a) precisa ter conhecimento de ambas as ciências, Direito e Psicologia, para que a mediação tenha sucesso, pois como destaca Cloke (2008, p. 1):

While it is obviously necessary and vital that we recognize the main differences between the professions and conflict resolution psychology, it is necessary and vital, especially in these times, that we recognize their similarities, developing new creative techniques, learning as much as possible from each of them<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Embora seja, obviamente, necessário e vital que reconheçamos as principais diferenças entre as profissões e a psicologia em resolução de conflitos, é necessário e vital, especialmente nestes tempos, que reconheçamos suas semelhanças, desenvolvendo novas técnicas criativas, aprendendo ao máximo com cada uma delas (Cloke, 2008, p. 1). (Tradução livre feita pela autora).

Cabe ao (a) mediador (a) lançar mão de técnicas disponíveis diante do caso concreto, sem que isso seja um processo exato e automático, pois os seres humanos são mutáveis e cada caso é diferenciado e, em boa medida, imprevisível. Para o autor, a necessidade de produzir um território protegido de uma das partes não elimina a necessidade de aliviar o sofrimento do outro. Coloca-se, portanto, como primordial, o desenvolvimento de uma compreensão mais profunda dos fundamentos emocionais que envolvem cada caso.

For example, when trainers do not acknowledge or respect differences between cultures, styles, and diverse approaches to conflict; when they try to promote one-size-fits-all models as applicable to all circumstances; when they downplay and ignore the role of emotions, or heartfelt communications; when they do not pay attention to the diverse ways people learn, or even to the ways people are seated in the classroom; when they ignore the systemic sources of conflict; or when they fail to listen and learn from those they are teaching, we can say that the processes they are using are not congruent with the values they espouse<sup>4</sup> (Cloke, 2008, p. 7).

A mediação não é uma simples aplicação de técnicas, mas está ligado a valores, sendo que existem diversas barreiras para que um mediador aja de acordo com esses valores. Assim, Direito e Psicologia confluem para constituir um conhecimento interdisciplinar, que auxilie as pessoas a se relacionarem de forma a encaminhar as questões em comum, em um diálogo permanente. Cloke (2008) afirma que:

No single human being is the same from one moment to the next. The interactions and relationships between human beings are complex, multi-determined, subtle, and unpredictable. Conflicts are even more complex, multi-determined, subtle, and unpredictable. Most conflicts take place beneath the surface, well below the superficial topics over which people are fighting and frequently hidden from their conscious awareness<sup>5</sup> (Cloke, 2008, p. 3).

Percebe-se, diante do que diz o autor, que o contexto de interações e conflitos possuem alto grau de imprevisibilidade. E é no momento da mediação, diante de um caso concreto,

---

<sup>4</sup> Por exemplo, quando os treinadores não reconhecem ou respeitam as diferenças entre culturas, estilos e diversas abordagens de conflito; quando tentam promover modelos de tamanho único, aplicáveis a todas as circunstâncias; quando minimizam e ignoram o papel das emoções ou comunicações sinceras; quando não prestam atenção às diversas formas como as pessoas aprendem, ou mesmo às formas como as pessoas se sentam na sala de aula; quando eles ignoram as fontes sistêmicas de conflito; ou quando deixam de ouvir e aprender com aqueles que estão ensinando, podemos dizer que os processos que estão usando não são congruentes com os valores que defendem (Cloke, 2008, p. 7). (Tradução livre feita pela autora).

<sup>5</sup> Nenhum ser humano é o mesmo em momentos diferentes. As interações e relações entre seres humanos são complexas, multideterminadas, sutis e imprevisíveis. Os conflitos são ainda mais complexos, multideterminados, sutis e imprevisíveis. A maioria dos conflitos ocorre sob a superfície, bem abaixo dos tópicos superficiais sobre os quais as pessoas estão lutando e frequentemente escondidos de suas próprias consciências (Cloke, 2008, p. 3). (Tradução livre feita pela autora).



permeado por emoções e comportamentos, que podem mudar repentinamente, fazendo com que o (a) mediador (a) busque, no seu conjunto de conhecimentos e experiências, a técnica que irá gerar o melhor resultado possível, qual seja, a conciliação e o acordo entre as partes.

A Psicologia oferece uma base importante de conhecimentos para o (a) mediador (a), não apenas para focar suas estratégias em direitos objetivos, mas também para entender a subjetividade dos direitos, compreender melhor o que pode gerar as disputas e os conflitos familiares. Pois, como explica Silva (2013, p. 905):

[...] a visão interdisciplinar que a Psicologia jurídica vem buscando junto aos tribunais é o verdadeiro resgate da dignidade da pessoa humana, como ser que pensa, vive e é dotado de subjetividade. Transformar os sujeitos não apenas em sujeitos de direitos, mas em indivíduos dignos e em plenas condições de exercer sua cidadania tem sido o lema dessa grande área, que, pela sua importância, foi alçada a uma especialidade pelo Conselho Federal de Psicologia.

Nesse sentido, a capacitação de um (a) mediador (a) vai muito além de aplicar ferramentas ou as chamadas técnicas de mediação. É preciso que ele (a) esteja habilitado (a) a melhorar sua consciência e autoconfiança, no sentido de que, ao aplicar uma técnica de mediação, esta pessoa possa ou não ter sucesso, dependendo das condições inerentemente imprevisíveis das pessoas. É diante disto, que o (a) mediador (a) deve estar capacitado (a) a improvisar quando necessário, buscando na sua bagagem de conhecimentos, que a Psicologia oferece, o formato adequado para aquela situação.

Um exemplo interessante de proposta de formação de mediadores (as) vem da Faculdade de Direito da Universidade Hofstra, localizada em Hempstead, Nova York. Em 1990, essa faculdade criou o Projeto de Reforma da Educação em Direito da Família, denominado de Projeto FLER (Family Law Education Reform), sendo que a grade curricular do programa foi discutida e organizada com a participação de integrantes da Associação dos Tribunais de Família e Conciliação, além de psicólogos(as), assistentes sociais, advogados(as), mediadores(as), assim como integrantes do Centro para Crianças, Famílias e Direito da Escola de Direito de Hofstra (Holtzworth-Munroe et al., 2013).

O projeto tem o intuito de habilitar os estudantes de Direito de Família a adquirirem uma nova visão sobre a família moderna (que difere das formas antigas no que concerne a suas finalidades, composição e papel dos pais e dos filhos. A família moderna se volta aos vínculos afetivos, no respeito mútuo, na igualdade, na fraternidade, no companheirismo e, principalmente, no amor (Gonçalves, 2013, p. 244)) e os direitos subjetivos (poder ou domínio da vontade do homem) que a envolve. Conhecimentos que envolvem a Psicologia e a Sociologia, além dos direitos objetivos (poder conferido pela norma ou lei) peculiares do ensinamento jurídico compõem o currículo da formação. O objetivo é que os alunos de Direito de Família estejam habilitados para interagirem e mediar qualquer situação de conflito familiar (Holtzworth-Munroe et al., 2013).

No Brasil, as faculdades de Direito ainda não oferecem cursos com estas características, voltados para esta formação específica. Santos (2011, p. 3) faz uma crítica apontando que “os cursos de Direito enquadram-se na concepção bancária<sup>6</sup> de educação”, colocando o aluno em um lugar de receptor passivo, sem muita interação com a realidade que o cerca. É importante destacar que:

[...] o acesso ao curso de Direito pelas mulheres foi uma conquista árdua, pois esse campo da ciência era tido como tipicamente masculino. (...). E as primeiras mulheres que se graduaram em Direito em 1888, na Faculdade de Direito do Recife, não chegaram a exercer a profissão jurídica (Costa & Souza, 2017, p. 155).

No entanto, as mulheres conquistaram seu direito de exercer a profissão. Na atualidade, o campo jurídico está permeado pelo gênero feminino, voltando ao tema da mediação, diante das peculiaridades que envolvem o instituto, frisando-se a importância de que os cursos de formação de mediadores(as) utilizem a interdisciplinaridade da Psicologia e do Direito, para que estas pessoas estejam preparadas para as ocorrências objetivas e subjetivas que envolvem o processo de mediação.

---

<sup>6</sup> Denominação dada por Paulo Freire, em sua obra *Pedagogia do Oprimido*, para caracterizar a educação em que o aluno é um receptor passivo, sem uma interação com a realidade do saber.

Aprofundando esta ideia, Santos (2011, p. 5) defende que:

[...] para se alcançar uma postura autônoma e para se compreender os "novos direitos" que surgem com as mudanças sociais o ensino jurídico necessita de mudanças efetivas. As legislações que trazem as diretrizes aos projetos políticos pedagógicos aos cursos jurídicos são importantes para o rompimento com dogmatismo e com o ensino "bancário", mas não basta apresentá-las, pois é preciso cobrar a efetivação das mesmas no cotidiano das salas de aula. O curso de Direito não deve apenas formar um operador jurídico, mas também preparar o indivíduo para enfrentar as situações cotidianas e, para isso (...) é preciso cultivar a sensibilidade e a humildade que nos tornam capazes de compreender a dimensão dos problemas que nos cercam e admitir que a maior parte deles foge à solução jurídica.

É importante destacar que os cursos de Psicologia oportunizam uma grade curricular, em que o aluno, desde o primeiro ano, tem contato com duas disciplinas que tratam das interfaces com campos afins do conhecimento e práticas profissionais:

[...] e) Interfaces com campos afins do conhecimento para demarcar a natureza e a especificidade do fenômeno psicológico e percebê-lo em sua interação com fenômenos biológicos, humanos e sociais, assegurando uma compreensão integral e contextualizada dos fenômenos e processos psicológicos.

f) Práticas profissionais voltadas para assegurar um núcleo básico de competências que permitem a inserção do graduado em diferentes contextos institucionais e sociais, de forma articulada com profissionais de áreas afins (CNE/CES 072/2002, p. 8).

Na área jurídica, a Psicologia oferece cursos de especialização, que segundo Freitas (2011, p. 2) “[...] engloba a Psicologia forense e a Psicologia criminológica. (...) a Psicologia jurídica toma a figura de uma Psicologia aplicada ao melhor exercício do Direito”. O autor explica que a “Psicologia forense é uma subárea da Psicologia jurídica que, por sua vez, tem um leque assaz amplo, indo desde a pesquisa acadêmica e a produção de conhecimento teórico até a intervenção e o trato com infratores, detentos, vítimas etc.” (Freitas, 2011, p. 3).

Para a atividade de mediação de família, são utilizadas algumas técnicas que oriundas da Psicologia, ainda que a Psicologia não possa ser reduzida a aplicação de técnicas (Felipe chamou bastante a atenção para isso). Dentre as principais técnicas referenciadas em Manuais de Capacitação de Mediadores, temos:

1) Escuta Ativa; 2) Perguntas abertas; 3) Estimular a empatia; 4) Anotações; 5) Resumo; 6) Paráfrase – melhor compreensão; 7) Reformulação – aspecto positivo; 8) Separar Pessoas dos Problemas; 9) Concentrar nos interesses e nos valores e Não nas posições; 10) Estimule identificação de ganhos múltiplos; 11) Insista em usar

critérios objetivos quando necessário – objetivar o subjetivo; 12) Teste de realidade; 13) Gerenciamento positivo das emoções (apreciação, afiliação, autonomia, status, papel) (Sales, 2016, p. 946).

No Manual do CNJ (Brasil, 2017, p. 234 a 241) são apontadas as seguintes técnicas: “Recontextualização ou Paráfrase; Audição de Propostas Implícitas; Afago ou Reforço Positivo; Silêncio; Inversão de Papéis; Geração de Opções/Perguntas Orientadas a Geração de Opções; Organização de Questões e Interesses; Enfoque Prospectivo; Teste de Realidade; e Validação de Sentimentos”.

O anexo I da Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010, dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Ao adentrarmos o conteúdo programático de tal anexo, a mesma se refere que o módulo teórico deve tratar de temas que estão listados em letras do “a” ao “l”, sendo que na letra h, trata da mediação nos seguintes termos:

Mediação Definição e conceitualização. Conceito e filosofia. Mediação judicial e extrajudicial, prévia e incidental; Etapas – Pré-mediação e Mediação propriamente dita (acolhida, declaração inicial das partes, planejamento, esclarecimentos dos interesses ocultos e negociação do acordo). Técnicas ou ferramentas (co-mediação, recontextualização, identificação das propostas implícitas, formas de perguntas, escuta ativa, produção de opção, condicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade ou reflexão) (Brasil, 2010, p. 30).

Na Cartilha de Mediação editada pela Ordem dos Advogados do Brasil, seção de Minas Gerais, estão destacadas as técnicas de Mediação de Conflitos, mencionando que são contribuições teóricas “advindas do Direito, da Psicologia, da Comunicação, da Sociologia, da Administração de Empresas, entre outras”, cabendo ao mediador(a) escolher a técnica que melhor se enquadre ao caso, pois cada técnica tem uma função, e em determinado caso, a técnica pode “melhorar a comunicação entre as partes, em outros casos levantar alternativas, ainda verificar a viabilidade das opções eleitas, dentre outras várias finalidades” (CMA/OAB/MG, 2009, p. 8).

Assim, são descritas as técnicas mais utilizadas nas mediações de conflitos pela cartilha editada pela OAB de Minas Gerais:

- 1) Escuta ativa: a partir da linguagem verbal e não-verbal, o mediador decodifica o conteúdo da mensagem como um todo. Propicia a expressão das emoções, o alívio das tensões e assegura a quem está falando a sensação de que está sendo ouvido.
- 2) Parafraseamento: o mediador reformula a frase, sem alterar o sentido original, para organizar, sintetizar e neutralizar seu conteúdo.
- 3) Formulação de perguntas: o mediador faz perguntas para obter as informações necessárias à compreensão do conflito, possibilitar sua ressignificação e a identificação de alternativas viáveis.
- 4) Resumo seguido de confirmações: o mediador relata, de forma abreviada, aquilo que foi dito ou o que ocorreu na interação entre os mediandos. Permite que as partes observem como suas palavras ou ações foram registradas pelo mediador.
- 5) Caucus: o mediador encontra-se em separado com cada parte e pode testar potenciais opções identificadas para a realização de um acordo.
- 6) Brainstorming (tempestade de ideias): incentiva a criatividade quando os mediandos não conseguem, por si, levantar opções. É realizada inicialmente para gerar ideias sem críticas (falar aquilo que vem à mente, sem pensar) e, em seguida, analisar e selecionar as ideias mais valiosas.
- 7) Teste de realidade: o mediador busca uma reflexão realista dos mediandos sobre as propostas apresentadas por meio de parâmetros objetivos (CMA/OAB/MG, 2009, p. 8).

Percebe-se que com algumas diferenças, as técnicas usadas se repetem. Nesse sentido, cabe ao (a) mediador (a) procurar se inteirar dessas técnicas disponíveis para a mediação de conflitos, estudá-las e usá-las conforme a conveniência, pois como destaca Sales e Chaves (2014, p. 265) “o (a) mediador (a) é uma pessoa que deve estar em constante aperfeiçoamento”. Usando da “interdisciplinaridade da mediação, ou seja, usando conceitos das diferentes áreas do conhecimento que sustentam a prática: Sociologia, Psicologia, Antropologia e Direito” (Brasil, 2010, p. 14).

Até aqui, percebeu-se que a mediação deve ser pautada na interdisciplinaridade de conhecimentos vindo de disciplinas como “Direito, Psicologia, Comunicação, Sociologia, Administração de Empresas, entre outras” (OAB/MG 2009, p. 8).

Diante da explanação sobre o conceito geral de mediação, bem como sobre a mediação no Brasil e sobre a mediação de conflitos familiares, é que se apresenta o próximo item, tratando o percurso metodológico percorrido durante a pesquisa.

### 3. PERCURSO METODOLÓGICO

Esta seção do trabalho tem como proposta demonstrar as etapas desenvolvidas no processo da prática da pesquisa, trazendo informações sobre o tipo de pesquisa e abordagem, assim como métodos e instrumentos da pesquisa, tendo como base autores que discutem a abordagem qualitativa de pesquisa, como Gil (2002), Minayo (2009/2012) e Gomes (2009). A estruturação metodológica desta seção apresenta os seguintes itens da pesquisa: objetivos e métodos da pesquisa, o desenvolvimento da pesquisa de campo e a forma das análises das entrevistas.

#### 3.1 Objetivos e Métodos da Pesquisa

A abordagem qualitativa de pesquisa, de acordo com Minayo (2009, p. 21), “é aquela que responde a questões muito particulares, se ocupando, nas ciências sociais [e humanas], com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado”. Portanto, é o tipo de pesquisa que trabalha com o ambiente das interpretações, opiniões, concepções e atitudes.

O objetivo geral da pesquisa é analisar a atuação das mediadoras em um Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) de uma cidade do interior de Mato Grosso do Sul, a partir da percepção das próprias entrevistadas que ali atuam. Os objetivos específicos são conhecer como se tornaram mediadoras; compreender como elas veem essa atuação, seus desafios e significados; e conhecer as ferramentas utilizadas na prática, como mediadoras.

A entrevista semiestruturada colocou-se como o instrumento de produção dos dados da pesquisa, possibilitando estabelecer um diálogo com as mediadoras, a partir de perguntas pré-formuladas e que se adaptavam ao discurso das entrevistadas, a partir do que elas

trouxeram no momento da entrevista. A partir das falas dos (as) mediadores (as), foi possível uma aproximação da pesquisadora com a realidade estudada, conforme detalhamentos no item seguinte.

### 3.2 Trabalho de Campo

O trabalho de campo foi realizado por meio de entrevistas, tendo como objetivo conhecer, por meio da fala dos (as) próprios (as) entrevistados (as), a caracterização e perfil dos (as) participantes, como se tornaram mediadores (as), quais as técnicas de mediação utilizadas, como são as estruturas e condições de trabalho, assim como o significado da atuação para os (as) entrevistados (as).

Segundo Minayo (2009), a pesquisa de campo tem como vantagem o estabelecimento de uma relação direta entre o pesquisador e os pesquisados, formando um conhecimento empírico de importantíssimo caráter social. A autora explica que:

O trabalho de campo permite a aproximação do pesquisador da realidade sobre a qual formulou uma pergunta, mas também estabelecer uma interação com os atores que conformam a realidade e, assim, constrói um conhecimento empírico importantíssimo para quem faz uma pesquisa social (Minayo, 2009, p. 61).

A pesquisa teve como *locus* o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), localizado em uma cidade do interior de Mato Grosso do Sul, que atualmente possui dezenove mediadores (as).

Os mediadores(as) que atuam no CEJUSC`s participam do curso de mediação judicial, realizado pelos tribunais ou por entidades formadoras reconhecidas pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM), atendendo o que estabelece a Resolução CNJ n. 125, de 29 de novembro de 2010, a Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação) e a Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil), que

determinam a obrigatoriedade da capacitação do(a) mediador(a) judicial e do(a) conciliador(a).

Após a conclusão do curso de capacitação, o cidadão (ã) pode se inscrever no Cadastro Nacional de Mediadores (as) Judiciais e Conciliadores (as) (CCMJ). A partir dessa inscrição, é que são selecionados (as) os (as) que atuarão como mediadores (as), os (as) quais são designados (as) por meio portaria editada pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania.

A partir do momento em que foi realizada a conversa inicial com a chefe do cartório do CEJUSC, foi disponibilizado à entrevistadora o contato de todos (a) os (a) mediadores (as), que são designados (as), por meio de portaria do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul (TJMS), para exercerem a função de Auxiliar da Justiça Mediador (a) /Conciliador (a), junto ao CEJUSC.

A pesquisadora, por sua vez, entrou em contato com cada um (a) dos (as) mediadores (as), explicando sobre a pesquisa e sobre o objetivo dela, sendo que à medida em que os (as) participantes de pesquisa retornaram, dando aceite, foram agendados dia e horário para serem entrevistados (as).

Do total de dezenove mediadores (as) (dezessete do sexo feminino e dois do sexo masculino), sem nenhuma intencionalidade, apenas sete do sexo feminino, com idades entre 25 e 45 anos, aceitaram serem entrevistadas, ocorrendo tais entrevistas entre os dias 13 de fevereiro de 2020 e o dia 12 de março de 2020.

Quando os demais mediadores (as) retornaram ao convite para serem entrevistados (as), deparamo-nos com um dos dificultadores da pesquisa, que foi a pandemia do Coronavírus (COVID-19). Diante do Decreto n. 2.511, de 6 de abril de 2020, o qual estabeleceu medidas de prevenção ao contágio do vírus, as atividades forenses foram



paralisadas e os (as) outros (as) doze mediadores (as) não foram entrevistados (as), dando continuidade à pesquisa com as sete entrevistas que já haviam sido realizadas.

O critério de inclusão adotado foi atuar como mediador (a) judicial do CEJUSC, no ano de 2020. E os critérios de exclusão adotados foram: não atuar como mediador (a) judicial do CEJUSC, no ano de 2020 e; por algum motivo, não aceitar participar da pesquisa e/ou não assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (Apêndice A).

Para viabilidade da pesquisa, foi utilizado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), conforme prevê as Resoluções n. 466/2012 e n. 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde (CNS). O TCLE é um documento que objetiva informar aos (as) mediadores (as) judiciais sobre os detalhes da pesquisa, garantindo o sigilo e a privacidade, assegurando a liberdade ao (a) participante da pesquisa de recusar-se a participar ou a retirar o consentimento em qualquer fase do estudo, sem nenhum prejuízo ou penalidade. Foram entregues duas vias, as quais foram assinadas pelo (a) participante e pela pesquisadora, sendo que uma via foi entregue ao (a) participante do estudo.

Para a realização da entrevista, utilizou-se um Roteiro de Entrevista Semiestruturado, valendo-se de um roteiro de perguntas, elaborado pela pesquisadora, destacado no apêndice B, permitindo a exploração de questões elencadas pela entrevistadora para a obtenção de informações das entrevistadas. As entrevistas foram realizadas individualmente, de forma presencial, audiogravadas, em sala privativa, cedida pelo CEJUSC.

Durante a entrevista, a pesquisadora explorou os pontos de interesse dentro dos questionamentos pré-elaborados. Na pesquisa, a entrevista é uma técnica que possibilita uma comunicação verbal, coletando informações sobre o tema que está sendo pesquisado (Gil, 2002). O uso da entrevista semiestruturada possibilita uma conversa com finalidade (Minayo, 2009).

Ainda, sobre a entrevista, Fraser e Gondim (2004, p. 140) explicam que no caso:

[...] da entrevista na pesquisa qualitativa, ao privilegiar a fala dos atores sociais, permite atingir um nível de compreensão da realidade humana que se torna acessível por meio de discursos, sendo apropriada para investigações cujo objetivo é conhecer como as pessoas percebem o mundo (Fraser & Gondim, 2004, p. 140).

A aplicação da entrevista gravada em áudio pode envolver riscos, que, de acordo com o inciso II.22, da Resolução n. 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), “(...) constituiu-se na possibilidade de danos à dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual do ser humano, em qualquer pesquisa e dela decorrente” (Brasil, 2012, p. 3).

Os dados das entrevistas, após gravados em áudio, foram transcritos e ficarão arquivados com a pesquisadora responsável por um período de cinco anos, e após esse tempo, serão destruídos. As informações foram utilizadas somente para os fins acadêmicos e científicos. Os resultados da pesquisa estarão à disposição das entrevistadas, quando finalizada.

Foi realizado o esclarecimento prévio sobre o estudo, deixando claro às participantes que em qualquer aspecto que desejassem, estariam livres para participar ou recusar a participar, podendo retirar o consentimento ou interromper a participação a qualquer momento.

Para minimizar qualquer tipo de constrangimento, a entrevista foi realizada individualmente, em ambiente reservado, ficando claro a participante que a sua identidade e privacidade seriam respeitadas. Ao participar da pesquisa, as entrevistadas não tiveram nenhum ganho direto. No entanto, esperou-se que a investigação trouxesse informações relevantes a atuação das mediadoras judiciais, contribuindo para o entendimento da interface entre o aprendizado e a realidade enfrentada no dia a dia de sua trajetória profissional.

A pesquisa teve como fundamento os princípios éticos exigidos pelo Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD), cumprindo os aspectos éticos de pesquisa envolvendo seres humanos, em observância ao item VII.02, da Resolução n.

466/2012, do Conselho Nacional de Saúde (CNS) e demais diretrizes e normas regulamentadoras vigentes (Resoluções CNS n. 240/97, n. 370/07, 510/16 e Norma Operacional n. 001/2013/CNS).

A pesquisa só teve início após a aprovação e autorização do Comitê de Ética da Universidade Federal da Grande Dourados. Aprovada e autorizada, por meio do Parecer n. 3. 690.475, em anexo, a pesquisadora fez contato com as entrevistadas, como explicado, e após autorização prévia delas, juntamente com a assinatura do TCLE, deu-se início às entrevistas, tendo assegurado o direito de conhecimento aos resultados da pesquisa.

### 3.3 Análise das Entrevistas

A análise dos dados das entrevistas é um dos momentos mais importantes e talvez, mais desafiador da pesquisa, pois é quando se aproveita ao máximo do conteúdo gravado. As audiografações foram transcritas de forma fidedigna, utilizando o procedimento de análise temática de conteúdo, sendo esta uma técnica que possibilita uma categorização e classificação dos elementos constitutivos dos depoimentos dos pesquisados (Minayo, 2012).

Gomes (2009), fazendo referência à Bardin, que possui um trabalho clássico sobre análise de conteúdo, afirma que esta análise é um emaranhado de técnicas de comunicação, que através de um procedimento sistemático de descrição de mensagens, permite um trabalho de análise e interpretação em relação às condições de produção e recepção dessa mensagem.

A análise de conteúdo pode ser realizada de várias formas, sendo que nesta pesquisa, optou-se pela análise de conteúdo temática, que é um tipo de análise que abrange qualquer tipo de conteúdo, que pode ser de um documento, texto ou mesmo o conteúdo de entrevista realizada com uma determinada amostra selecionada para uma pesquisa.

Quando se faz uma análise de conteúdo temática, faz-se a partir de temas ou categorias predeterminadas. Na concepção de Gomes (2009, p. 87), existem várias unidades

de registro para análise de conteúdo de uma mensagem, onde o tema constitui-se em uma categoria maior, do qual se tira uma conclusão, tendo como referência várias disciplinas como a Sociologia, Linguística, Psicologia e Antropologia.

Gomes (2009, p. 84) declara que a análise de conteúdo pode ser bem variada, e no caso desta pesquisa, preocupou-se em utilizar a “análise de depoimento de representantes de um grupo social para se levantar o universo vocabular deste grupo”, ou seja, análise das entrevistas realizadas com uma amostra de mediadoras do CEJUSC.

Quando se destaca a análise de conteúdo temática, que de acordo com Minayo (2009), envolve a descrição de conteúdo dentro de temas específicos, é porque esta abrange o tema central desta pesquisa, que é analisar a atuação das mediadoras do CEJUSC de uma cidade interiorana do Estado de Mato Grosso do Sul.

A análise de conteúdo dos depoimentos das entrevistadas, foi fundamentada nos núcleos de sentido que compõem a comunicação destas, a partir de suas respostas sobre como se tornaram mediadoras, os procedimentos da mediação, as técnicas utilizadas, bem como veem os desafios e significados desta atuação.

Conhecendo todos os passos utilizados para a realização da pesquisa, é o momento de identificar os resultados que os dados geraram, fazendo na sequência, a discussão desses resultados conseguidos.

Inicialmente, foi realizada uma pré-análise das entrevistas a partir de cinco categorias: (1) construindo uma “profissional” de mediação; (2) tornando-se mediadora; (3) técnicas da mediação; (4) estrutura e condições de trabalho; e (5) significados da atuação, conforme pode ser conferido na descrição do quadro 1, a seguir:

**Quadro 1 – Categorias iniciais da pré-análise das entrevistas.**

<b>Categorias Iniciais</b>	<b>Descrição</b>
1 – Construindo uma “profissional” de mediação	Idade, graduação, pós, motivações
2 - Tornando-se mediadora	Conhecimentos necessários, formação
3 – Técnicas da mediação	Procedimentos e técnicas utilizadas
4 – Estrutura e condições de trabalho	Estrutura física, remuneração, desafios e tempo de trabalho (dedicação)
5 – Significados da atuação	Opiniões, sentimentos, expectativas sobre a atuação

Diante do avanço das análises e do texto, algumas categorias tornaram-se muito próximas, levando à necessidade de reformulações durante a escrita. Os resultados e discussão foram divididos então, em três temas: (1) Tornar-se e ser mediadora; (2) Conhecimentos e técnicas aplicadas ao processo de mediação; e (3) Os significados e sentidos da atuação. O quadro 2 apresenta esta divisão com a descrição do que será discutido em cada parte:

**Quadro 2 – Categorias finais da análise das entrevistas.**

<b>Categorias Finais</b>	<b>Descrição</b>
1 – Tornar-se e ser mediadora	Características pessoais, formação, tempo de dedicação, capacitações, condições de trabalho (estrutura física, remuneração, desafios e vantagens, tempo de trabalho-dedicação)
2 – Conhecimentos e técnicas aplicadas ao processo de mediação	A aplicação de conhecimentos e técnicas no processo de mediação
3 – Os significados e sentidos da atuação	Desafios e expectativas em relação a atuação como mediadora

Com a cautela de não acontecer nenhum tipo de exposição e identificação das entrevistadas, resolveu-se denominá-las com nomes fictícios, inspirados em mulheres de diferentes campos de atuação que admiramos. Assim, as entrevistadas foram denominadas da

seguinte forma: Penha refere-se a entrevistada n. 1; Maria, a entrevistada n. 2; Joana, a entrevistada n. 3; Anita, a entrevistada n. 4; Indira, a entrevistada n. 5; Cecília, a entrevistada n. 6; e Clarice, a entrevistada n. 7.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção, são apresentados resultados e análises das entrevistas realizadas com sete mulheres que atuam como mediadoras no CEJUSC de uma cidade do interior do Estado de Mato Grosso do Sul. As análises tiveram como foco a atuação das mediadoras, a partir das opiniões, percepções e vivências relatadas através das entrevistas. As análises serão apresentadas a partir das três categorias finais: (1) Tornar-se e ser mediadora; (2) Conhecimentos e técnicas aplicadas ao processo de mediação; e (3) Os significados e sentidos da atuação.

### 4.1 Tornar-se e Ser Mediadora

Com o propósito de compreender como se deu o percurso das entrevistadas para tornarem-se mediadoras, foram feitas perguntas sobre a formação acadêmica, especializações e cursos de capacitação que realizaram. O objetivo foi compreender a relação entre os diferentes percursos formativos e a atuação como mediadoras. Além disso, as entrevistadas foram questionadas sobre as condições de trabalho e sobre os desafios e vantagens que encontram em seus cotidianos profissionais.

Em relação a formação de nível de graduação, todas as entrevistadas são graduadas em Direito e duas entrevistadas possuem, além do Direito, uma segunda graduação, sendo uma entrevistada formada também em Administração de Empresas e outra entrevistada, em Gestão Imobiliária.

Como se vê, existe uma diversificação de formação acadêmica das entrevistadas. Isso pode ocorrer devido ao fato de que a lei que regulamenta o presente assunto, permite a

formação em qualquer graduação, não estipulando o tipo de curso que as mediadoras devem ser graduadas. Isso é o que determina o artigo 11, da Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015.

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

Dentre as sete entrevistadas, três concluíram uma ou mais pós-graduações, em nível de especialização, sendo que, dentre as três entrevistadas, uma relatou ter concluído uma especialização que possui relação direta com a atuação de mediadora familiar, que é a especialização em Direito de Família (Quadro 3).

Quanto ao tempo de atuação como mediadora, Joana é quem tem mais tempo na área, com cinco anos de atuação. As demais têm entre 1 e 2 anos de atuação como mediadoras. O tempo de atuação das mediadoras entrevistadas indica que a atuação é recente (Quadro 3).

**Quadro 3 – Graduação, pós-graduação e tempo de atuação como mediadora**

ENTREVISTADA	GRADUAÇÃO	ESPECIALIZAÇÃO	TEMPO DE ATUAÇÃO
(E1) Penha	Direito	Direito Imobiliário	1 ano
(E2) Maria	Direito	Não possui	1 ano
(E3) Joana	Direito	Direito de Família	5 anos
(E4) Anita	Direito	Não possui	1 ano
(E5) Indira	Direito e Administração	Não possui	1 ano
(E6) Cecília	Direito	Não possui	2 anos
(E7) Clarice	Direito e Gestão Imobiliária	Gestão Pública, Direito Imobiliário e Direito do Consumidor	2 anos

Foi perguntado às entrevistadas como elas tomaram conhecimento sobre a atividade de mediadora familiar. Nas respostas, observa-se que elas foram se inteirando da atuação como mediadora de diferentes formas, como será observado no decorrer da análise das entrevistas.

A resposta da Anita chamou a atenção, pois reconheceu, durante um processo de mediação em que atuava como advogada, a importância da mediação:



(...) eu não conhecia o método com profundidade. Já havia lido no Código de Processo Civil, mas não tinha visualizado a efetividade do procedimento. Eu fui conhecer, quando eu vim à uma sessão de mediação, pela primeira vez, mas como advogada. Como eu não conhecia o procedimento de mediação, eu fui uma pessoa, assim, que trouxe um dissabor muito grande para a cliente, para sessão, para mesa e tudo... E eu prejudiquei a sessão. Então assim, como a gente sabe, é fundamental a presença do advogado, pois são deles que nos socorremos juridicamente, já que o mediador não pode dar auxílio jurídico para as partes. Então, como eu não conhecia o procedimento, eu atrapalhei a sessão e prejudiquei o meu cliente porque havia uma possibilidade de acordo e eu não o deixei fazer. E aí, o processo foi para a instrução e julgamento e ele saiu prejudicado, porque não havia provas suficientes. Então, a partir desse momento, eu vi que a mediação ajuda muito a parte e a partir do que você ouve das partes, você trabalha com que eles te trazem à mesa e você obtém resultados muito gratificantes, pois geralmente, as pessoas que vêm para a sessão de mediação, não voltam, visto que elas aprendem o poder que existe na comunicação. E assim, elas entendem onde falha a comunicação delas. Elas entendem que se identificarem o problema, finalizam a questão de uma forma saudável (E4 - Anita).

No contexto da resposta da entrevistada Anita, é importante destacar que quando a mesma atuou em uma sessão de mediação pela primeira vez, o fez como advogada de uma das partes, e como não tinha conhecimento do procedimento da mediação, acabou prejudicando a sessão e conseqüentemente, o seu cliente. Na posição de mediadoras, um dos aspectos que as entrevistadas relataram como dificultador do trabalho é justamente o não reconhecimento do trabalho da mediação pelos (as) advogados (as), questão que será abordada mais adiante.

Indira destacou que sempre quis ser mediadora, antes mesmo de entrar para a faculdade de Direito:

(...) há muitos anos, antes mesmo de entrar na faculdade de Direito, eu ouvi falar sobre a mediação em um curso de mediação extrajudicial, realizado por um Centro de Mediação, mas eu acho que ele acabou. Eu fui lá para fazer e realmente o curso era muito caro e você se tornava mediador extrajudicial. Até então, para mim, era o que existia: ser mediador e conciliador extrajudicial. Eu pensava que como eu era da área de vendas, gostava de falar, de conversar, de desenvolver a fala com outras pessoas, de ter contato com elas, a mediação também seria algo bacana para mim. Só que eu procurei e o curso era inviável financeiramente para mim e eu não fiz. Depois, quando comecei a fazer a faculdade, eu fiquei de olho no CEJUSC e aí, fui saber que existia a mediação judicial, a qual eu achei bem interessante, pois eu já possuía algum entendimento pelas aulas da faculdade, da matéria de Técnicas de Autocomposição (E5 - Indira).

Nesta transcrição da fala da entrevistada Indira, percebe-se uma outra trajetória, em que o interesse pela atuação de mediadora surge até antes do curso de graduação, visto que ela

sempre teve interesse neste tipo de atuação, procurando pelos cursos e se aperfeiçoando, até conseguir se inscrever no curso oferecido pelo CEJUSC.

A entrevistada Joana declarou possuir especialização em Direito de Família, entre outras, destacando que a especialização em Direito de Família lhe deu grande base para atuar como mediadora familiar. Penha possui especialização em Direito Imobiliário, o que, na opinião da mesma, não beneficia em nada durante a mediação. Clarice também possui especialização em outras áreas (Gestão Pública, Direito Imobiliário e Direito do Consumidor), contudo, o seu entendimento é que “a especialização em Gestão Pública vem bastante para esse lado [da mediação]”.

No Brasil, existem várias escolas com cursos específicos de mediação de conflitos, inclusive pós-graduação e especialização em áreas como mediação de conflitos familiares, entre as quais pode ser destacado o Centro de Mediadores(a) Instituto de Ensino, que oferece cursos à distância, além de curso de pós-graduação em mediação familiar; a ENFAM – Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados, que oferece curso de formação de mediadores(as) para os(as) mediadores(as) que já tenham feito o curso básico do CNJ, visto que o que se observa, é que o curso do CNJ é apenas o básico, sendo este o obrigatório para atuação como mediador(a).

O NUPEMEC, com base no Provimento do Conselho Superior da Magistratura, CSM n. 2288/2015, dentro dos modelos estabelecidos na Resolução n. 06/2016, da ENFAM, alterada pela Resolução n. 03/2017, também da ENFAM (dispõe sobre os procedimentos de reconhecimento de escolas ou instituições para a realização de cursos de formação de mediadores (as) judiciais), determina que a capacitação de mediadores (as) judiciais pode ser realizada em entidades públicas e privadas que tenham habilitação para tal. O NUPEMEC fornece uma lista de mais de 50 instituições habilitadas para formação e especialização de mediadores (as) judiciais.

Estas escolas de mediação utilizam os modelos tradicionais das escolas clássicas, tais como “o Modelo Tradicional Linear de Harvard, o Modelo Transformativo de Bush e Folger, o Método Narrativo-Circular de Sara Cobb e, por fim, a Escola de Mediação Avaliativa” (Misorelli, 2017, p. 1), sendo esta última a mais utilizada no Brasil.

O que se percebe pela trajetória de atuação é que, dentre as sete entrevistadas, uma (Joana) teve interesse em aprofundar na área depois do curso básico do CEJUSC, buscando uma especialização sobre a temática familiar. As razões para este possível desinteresse por um aprofundamento na área de atuação a despeito de haver escolas e cursos pagos serão exploradas adiante. A importância de uma maior capacitação na área é destacada pela teoria cognitiva social abordada por Lent et al. (1994), que afirmam que o interesse pela área de atuação é um dos mecanismos que formam a vocação profissional, ou seja, as pessoas que trabalham em áreas que tenham afinidade e interesse sociocognitivo são mais eficientes em suas atuações.

No mesmo sentido, Lent et al. (2004) destacaram que a vocação é um fator que deve ser observado a partir do envolvimento do indivíduo com a atividade profissional, suas expectativas e interesses pela dinâmica do relacionamento interpessoal com os demais envolvidos na área profissional.

Outra pergunta feita às entrevistadas foi se exerciam outras atividades profissionais além das atividades de mediadoras judiciais. Três entrevistadas (Penha, Anita e Cecília) atuam como advogadas, duas entrevistadas (Joana e Clarice) são servidoras públicas (uma sendo servidora pública estadual e outra servidora pública municipal) e duas entrevistadas (Maria e Indira) estudam para concursos.

Segundo Albrecht e Krawulski (2011), os concursos públicos possuem uma busca constante por pessoas graduadas em diferentes áreas e a justificativa, é a busca por uma estabilidade, assim como de perspectivas salariais e condições de trabalho mais estáveis.

É importante mencionar que segundo Suxberger (2009), os funcionários públicos, quando assumem cargos por meio de concurso público, sentem-se orgulhosos e acreditam que estão isentos de quaisquer interesses políticos, pois passaram por muito tempo de dedicação ao estudo e o estímulo que os levaram a tanto esforço foi principalmente a “estabilidade no cargo, a obtenção de considerável *status* social, prerrogativas pessoais e institucionais, garantias, enfim que se alcança com os cargos públicos” (Suxberger, 2009, p. 4). Nesse sentido, pode-se dizer que as entrevistadas que disponibilizam seu tempo para estudar para concursos estejam procurando uma estabilidade profissional, sendo a atuação como mediadoras talvez uma fase temporária.

Diante da fala das entrevistadas, observa-se que a atuação com a mediação é uma atividade paralela, pois a atuação mais importante é, no caso de algumas, a sua atuação como advogadas, outras como estudantes e outras até cumprem com suas funções de funcionárias públicas. De acordo com Dutra (2017), as atividades paralelas devem ser complementares e nunca concorrentes. Para o autor, a atividade paralela é uma forma flexível de um profissional desenvolver mais de uma atividade, quer para complementar o salário ou mesmo para complementar a carga horária de sua atividade. No caso das entrevistadas, percebe-se que, uma vez que elas ou possuem uma atividade profissional titular como advogadas ou funcionárias públicas, ou estão estudando para concursos, a mediação passa a ser uma opção de atuação complementar.

Constatou-se também, que o CEJUSC em que foram realizadas as entrevistas é composto pela grande maioria de mulheres (17 mediadoras e 2 mediadores). Tal constatação reflete ao avanço das relações sociais e a emancipação da mulher, trazendo-lhe mais liberdade, não nos esquecendo que para conciliar as obrigações de profissional, mãe, esposa, filha e todos os outros papéis que ela própria assume ou a sociedade lhe impõe, é necessário uma boa dose de equilíbrio e um grande poder de negociação.

Adquirir autonomia significa proporcionar à mulher uma autodeterminação sobre o seu próprio corpo, na medida em que detêm efetivamente uma condição de escolha e independência, as quais, muitas vezes lhes é negada de acordo com a instrumentalidade da violência instaurada sob o conflito adversarial entre os gêneros (Radons & Dutra, 2021, p. 5).

Diante dessa realidade, a mulher vem se identificando com essa atividade e ocupando, cada vez mais, o espaço da figura apaziguadora nas mesas de negociações (Centro de Mediadores, 2021).

Ainda buscando analisar os conhecimentos necessários para ser mediadora, bem como entender como se dá a formação e a capacitação dessa prática, contatou-se que as entrevistadas passaram pelo curso básico de capacitação oferecido pelo CEJUSC, o qual é dividido em duas etapas, sendo uma teórica e outra prática. Este curso de capacitação para mediadora judicial também é oferecido pelo NUPEMEC, que é reconhecido pelo CNJ. Ao serem indagadas se o curso que fizeram lhes deu bagagem suficiente para se tornarem mediadoras judiciais, a entrevistada Penha respondeu:

Apenas com a teórica, não. Assim, não que eu não tenha me sentido segura... A gente aprende a teoria, né? O que a gente pode ou não falar..., mas só na prática mesmo... Na parte prática, né, nas mediações, que eu comecei a ganhar segurança e saber porque é muito diferente falar e tá na mesa fazendo, né? As coisas acontecem... Então, depois da parte prática, sim. A teórica somente, não (Penha - E1).

A entrevistada Maria destacou que quando a mediação envolve menores, há uma responsabilidade maior envolvida em todo o processo, que é orientar as partes, os pais, e disse o seguinte:

[...] é muita responsabilidade, não é uma coisa simples, como chegar, fazer a abertura e pronto. Tem acordo? Não tem? Aí, encerra. Não. (...). Então, envolve muita coisa emocional e quando se trata do emocional, a gente não sabe o que o próximo vai fazer dentro de uma sala de audiência. É como falei anteriormente, quando há medida protetiva, a gente não sabe qual será a reação das partes, não sabemos se há abuso de menores, principalmente quando se trata de guarda, não sabemos se a pessoa é violenta, se tem algum vício... Então, a gente corre um certo perigo... Se caso você mexer na ferida, causar um espiral de conflitos e você estar correndo risco de vida dentro da sala de audiência (Maria - E2).

Para atualização da capacitação, as entrevistadas disseram que procuram ler sobre a matéria e que além disso, sempre procuram estudar a legislação, portarias e regulamentos que

alteram ou inovam algo sobre o tema. A entrevistada Indira ressaltou que: “quando você faz um aperfeiçoamento, você lembra e pensa, poxa, olha aquela técnica, faz tempo que eu não aplico.... Aí, você traz de novo para a mesa, renovando, constantemente, o conhecimento”.

Clarice respondeu que realizou um curso de reciclagem sobre técnicas autocompositivas, na qual foi relembra toda a matéria que haviam aprendido no curso de capacitação. Cecília mencionou:

Eu faço os cursos de atualização que o TJMS concede, que sempre está disponível, é mais fácil; e eu tenho o hábito de ler tanto a apostila de resumo, quanto o material que foi disponibilizado no primeiro curso. Além disso, quando sai portarias, resoluções ou alguma coisa no sentido de regularizar o nosso trabalho, eu também tenho lido. Sempre têm cursos de atualização e a gente sempre faz. Geralmente, são cursos de 40h. Fora esses cursos presenciais, também têm alguns *online*, que estão sempre disponíveis no *site* do Tribunal, quando dá, eu faço (Cecília - E6).

Como já mencionado, nota-se que as entrevistadas concluíram o curso básico oferecido pelo CNJ, sendo que para aprimorar e reciclar seus conhecimentos, fazem, em sua maioria, apenas cursos de reciclagem e tentam se atualizar, por meio de legislações e enunciados sobre o tema.

Percebe-se que os resultados desta pesquisa são compatíveis com os resultados obtidos por Müller (2007), que entrevistou 25 mediadores (as) que atuavam no Fórum Central da Comarca de Florianópolis e de São José, no Estado de Santa Catarina, com objetivo de caracterizar as competências profissionais do (a) mediador (a) no processo de mediação de conflitos familiares. Tal estudo mostrou que:

Quanto ao acesso a atividades de capacitação, apenas um entre os respondentes referiu que são suficientes, os demais responderam que deveriam ocorrer mais atividades instrutivas, para que os mediadores aumentem seus conhecimentos acerca desse processo, que está em plena ascensão. Nesse sentido, uma das preocupações que geraram esta pesquisa foi justamente a necessidade percebida de capacitar profissionais para essa nova prática, já que o mediador familiar necessita de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes para atuar com excelência, ou seja, necessita estar habilitado a facilitar diálogos em situações de animosidade (Müller, 2007, p. 96).

Como destaca Sales (2016), os (a) profissionais de Direito que querem atuar como mediadores (as) de conflitos precisam desenvolver habilidades transversais para que possam

aplicar as técnicas de gestão de conflitos, sendo essencial uma formação complementar para adquirir essas habilidades. Ou seja, “habilidade de gerenciar e resolver conflitos como ações naturais do relacionamento humano, como possibilidades de transformação, de forma inclusiva, participativa e cooperativa” (Sales, 2016, p. 945), usando as técnicas de mediação com habilidade e transversalidade.

Sobre os desafios e as vantagens que as mediadoras percebem em sua atuação, assim como o que elas têm a dizer sobre as instalações físicas do local de trabalho, dedicação e de preparo para cada sessão de mediação, bem como quanto à remuneração, entre os desafios para atuar como mediadoras, as entrevistadas focaram mais na relação com os (as) advogados (as) e as partes, como pode ser visto, abaixo:

Humm, o maior desafio... Às vezes, lidar com os advogados, não muito com as partes, mas com os advogados, que são muito resistentes ainda à mediação, acham que é perda de tempo porque é muito tempo... Então, assim, eu acho que a maior dificuldade são os advogados porque quando os advogados vêm querendo ajudar, mesmo a parte não querendo, a gente consegue fazer pela ajuda do advogado, então, eu acho que é o advogado. O resistente, né, porque tem vários que gostam e ajudam (Penha - E1).

Eu acredito que um desafio é mostrar para os pais que a sessão de mediação não é um *ring* de briga, mas que eles devem estar juntos, lado a lado, para mostrarem para a criança que eles são a projeção do adulto que eles vão criar. Então, os pais hoje, se tiverem diálogo e um pouco de respeito, podem ter certeza de que terão uma criança sincera, que não dará trabalho e uma criança que vai fortalecer a amizade, independente da união entre o casal.

Bom, um outro desafio, é em relação aos advogados. Infelizmente, estamos em um mundo materialista, onde o que mais conta é o dinheiro. Então, quanto mais tempo o processo leva, mais eu posso cobrar honorários, que se conta a cada ato feito dentro do processo, sendo um trabalho realizado. Eu entendo que é o “ganha pão”, mas se eles começarem a entender a premissa de que somente o fato deles dedicarem algumas horas do seu dia ao cliente, para que possam fazer um acordo, não que seja bem feito, mas que tenha um suporte jurídico, eles também ganharão seus honorários. Nesse caso, eles não vão estar apenas perdendo, pois isso gera um desgaste para todos: é um desgaste para o mediador, um desgaste para as partes, para os advogados, para os servidores, que terão que impulsionar o processo durante meses ou senão até anos, e para os juízes, né, que já possuem as filas abarrotadas... Então, eu acho assim, a mediação hoje é uma forma de filtrar até o emocional de todos, pois esgota a todos (Maria - E2).

Joana e Indira mencionaram a baixa remuneração como um desafio consolidado em sua atuação, como pode ser visto nas respostas a seguir:

Hoje, o maior desafio que eu vejo, desde o início da mediação, é a questão da remuneração. Primeiro, que eu acho que é muito mal remunerado pelo esforço que o mediador tem que ter. Então, isso desestimula até o mercado para novos profissionais e o segundo ponto é a postura dos advogados porque como é muito mal remunerado e como a sociedade não tem essa cultura da mediação, da solução amigável do conflito, os advogados, estando no escritório deles, desenvolvendo o trabalho deles, faz com que eles ganhem muito mais. Então, para eles, não é interessante o acordo na mediação, fazendo com que a mediação em si também não seja interessante (Joana - E3).

Um desafio é quanto à remuneração. (...). Eu acho assim, que é uma atividade linda, é um trabalho maravilhoso, que vale muito a pena, porém, o investimento que o Poder Judiciário dá é muito pouco, o incentivo profissional... E assim, se eu pudesse, se eu tivesse condições financeiras, eu viria trabalhar aqui como mediadora, sem receber nenhuma remuneração, pois é muito gratificante, é bom, é relaxante, você ajuda, serve as pessoas... Mas como a gente precisa ganhar dinheiro, acaba que os mediadores acabam pagando para trabalhar... Até coloco uma sugestão: acho que é melhor diminuir o quadro de mediadores e os que estão na ativa, ganhem um pouco mais ou que o mediador ganhasse uma diária, independentemente de ter ou não a mediação. Então, ele vem para o CEJUSC, ele fica aqui das 13h às 18h e vai ganhar um valor X, para ele ter uma garantia, para ele abrir mão de certas coisas e poder se dedicar, para que a mediação não venha ser um “bico”, e sim uma profissão, a primeira opção... (Indira - E5).

Percebe-se que para a entrevistada Indira, a atividade de mediação é apenas uma complementação de salário, pois na percepção dela, a remuneração recebida é apenas um “bico”.

Diante de tais respostas, verifica-se que muitos advogados (as) atuantes na área de família e sucessões poderiam estudar com mais afinco o que se trata a mediação judicial. Nota-se que a especialização em Direito de Família não é um nicho muito procurado pelos profissionais de Direito, sendo uma área onde trabalha-se muito e não se recebe o quanto deveria, o que se confirma com as falas das entrevistadas. Além dos (as) que trabalham com esta prática, a sociedade também deve ser melhor conscientizada a respeito deste novo saber, deste novo método de resolução de conflitos.

O Manual do CNJ (Brasil, 2016) apresenta, nas páginas 255 a 257, as regras da relação entre mediador (a) e advogado (a), que deve ser uma relação harmoniosa e de respeito, além de favorecer para que a resolução do conflito seja efetivada por meio da mediação. Na página 255, o Manual explica tal relação da seguinte forma:

O advogado quando se encontra em processos autocompositivos tem os mesmos interesses que possui quando atua em processos heterocompositivos: ter um bom



desempenho para satisfazer seu cliente e assim, progressivamente, aumentar sua clientela ao mesmo tempo em que recebe o merecido reconhecimento profissional. Nesse contexto, muitas vezes os advogados são recebidos por mediadores que desconsideram os interesses desses profissionais e se orientam apenas para a meta de buscar concluir o processo por meio de um acordo. Naturalmente, nessas circunstâncias, os advogados tendem a se posicionar de forma contrária à mediação. Exemplificativamente, se um advogado ouvir do mediador que não pode participar da mediação porque esse processo depende apenas das partes ou que advogados em mediações devem permanecer calados, a tendência de um diligente advogado consiste precisamente em se colocar em choque com o mediador com o intuito de efetivamente desempenhar um bom trabalho e ser reconhecido como um bom profissional. Naturalmente se um advogado busca ser visto como diligente profissional, este não aceitará participar de uma conciliação ou mediação e permanecer calado por todo tempo. Isso seguramente faria com que seu cliente imaginasse que seu advogado não estaria atuando de forma diligente (Brasil, 2017, p. 55).

Percebe-se que, em regra, a relação entre mediador (a) e advogado (a) não é harmoniosa, diante da posição deste (a) de defesa do cliente. No entanto, como destaca Sales (2016, p. 957), a partir da reforma do CPC:

[...] os profissionais da área jurídica necessitarão de uma formação diferenciada da atual que é eminentemente técnica. Uma formação que apresente um eixo transversal e pontual para desenvolvimento de habilidades da mediação e todas as áreas que permeiam os valores e a gestão de conflitos, como liderança, criatividade, trabalho em equipe e eixos técnicos (Sales, 2016, p. 957).

O que este autor propõe é uma mudança no ensino jurídico, com reorganização geral da grade curricular, pois só assim é possível preparar profissionais que estejam à altura do atendimento e entendimento que a sociedade atual precisa.

No que tange à remuneração, as participantes da pesquisa responderam que se trata de um ponto que poderia melhorar, onde apontaram como desafio da atuação a baixa remuneração. A mediadora Maria explicou:

Por mais que a gente faça audiências, o valor de cada uma é de R\$ 51,05 (cinquenta e um reais e cinco centavos), com acordo ou sem acordo. As audiências não realizadas saem por R\$ 10,22 (dez reais e vinte e dois centavos), ou seja, se a mediação estava pautada e não ocorrer, por qualquer motivo, o mediador recebe R\$ 10,22 (dez reais e vinte e dois centavos). Eu penso que não teria que ser um valor maior, mas um valor redondo, referente ao trabalho que foi feito, pois em 1h30min, eu tô expondo as partes, tirando o tempo delas, o meu horário, ocupando ar-condicionado, energia e atenção das pessoas. Então, eu acho que é um trabalho que deveria ser mais valorizado. Eu não sei se teria um valor a ser falado (E2 - Maria).

No caso dos (as) mediadores (as), a Resolução CNJ n. 271, de 11 de dezembro de 2018, estabelece no artigo 2º que cabe ao (a) mediador (a) indicar:

[...] a expectativa de remuneração, por patamares, quando de sua inscrição no Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores, com vistas ao cumprimento do estabelecido no § 1º do art. 169 do Código de Processo Civil, que determina, nos casos de justiça gratuita, a possibilidade de escolha, pela própria parte, de mediadores judiciais que atuem voluntariamente ou *pro bono* (Brasil, 2018, p. 2).

No parágrafo 1º está estabelecido os “patamares remuneratórios relativos às faixas de autoatribuição da seguinte foram: I – voluntário; II – básico (nível de remuneração 1); III – intermediário (nível de remuneração 2); IV – avançado (nível de remuneração 3); e V – extraordinário”.

Anita respondeu o seguinte: “a remuneração é baixa, desestimula, por isso viver da mediação não tem condições, investir uma tarde toda aqui para fazer uma mediação e a remuneração não compensa” (E4 – Anita).

A remuneração é apontada como um dos principais fatores motivacionais da atuação. De acordo com Lima et al. (2015, p. 4):

[...] a remuneração é capaz de conceber um clima organizacional favorável para influenciar o comportamento organizacional das pessoas que a compõem, estas que, por sua vez, devem demonstrar comprometimento e dedicação para atingir tais objetivos e metas da organização em que atuam.  
(...) Para o trabalhador as vantagens consistem em: sentimento de segurança profissional, satisfação, que é traduzido por meio da remuneração, de modo que esta também é um reconhecimento para este colaborador e, a remuneração ainda pode ser considerada um meio de comprometimento para alcançar os objetivos estipulados pela empresa, bem como adotá-los como seus, e dessa forma, ambas as partes ficarem satisfeitas pelos resultados obtidos (Lima et al., 2015, p. 4).

Ainda, segundo Amaral e Amorim (2018, p. 3):

[...] o salário é uma contraprestação pelo trabalho de uma pessoa na organização e em troca do dinheiro (elemento simbólico e intercambiável) a pessoa empenha parte de si mesma, de seu esforço e de sua vida, comprometendo-se a uma atividade cotidiana e a um padrão de desempenho na organização (Amaral & Amorim, 2018, p. 3).

Diante disso, é possível dizer que a percepção das mediadoras é de que a remuneração poderia ser um assunto revisto pelo Tribunal, com vistas a uma possível melhora, já que tal

indicação pode fazer com que estas auxiliares do juiz atuem desmotivadas, o que pode implicar em riscos de eficiência no desenvolvimento da mediação.

Ainda sobre o apontamento da baixa remuneração como desafio da atuação como mediadoras, apresentamos a pesquisa realizada por Müller (2007), a qual já foi apontada neste estudo, que aponta que:

Remuneração e acesso a atividades de capacitação foram os aspectos que mais destacaram, negativamente, na percepção dos mediadores, refletindo, no primeiro caso, as condições de trabalho propriamente ditas e, no segundo, ao inibidor de aperfeiçoamento profissional do mediador. Especificamente em relação à remuneração, ou melhor, à falta dela, decorre um problema sério. A falta de pagamento de honorários legítimos ao mediador familiar no SMF gera alta rotatividade de mediadores, dado que poucos são os que podem e se disponibilizam a trabalhar voluntariamente. Como já referido, em geral, são os próprios funcionários do Tribunal de Justiça de Santa Catarina que agregam às suas funções, a mediação familiar (assistentes sociais lotadas nas Varas de Família) (Müller, 2007, p. 96).

Percebe-se que tanto as entrevistadas deste trabalho, como os (as) pesquisados (as) pela autora acima, colocam a questão da remuneração como um desafio enfrentado, podendo fazer com que ocorra uma constante rotatividade de mediadores (as), além de poderem atuar sem motivação, o que pode prejudicar a eficiência do trabalho desenvolvido, como já comentado. Pois, conforme destaca Marqueze e Moreno (2005, p. 76):

[...] a satisfação no trabalho é um fenômeno individual e os fatores causais podem ser classificados em dois grandes grupos: eventos e condições do trabalho (trabalho propriamente dito, remuneração, promoção, reconhecimento, condições de trabalho, ambiente de trabalho); e agentes do trabalho (colegas e subordinados, supervisores, empresa/organização), assinalando que os fatores causais devem ser analisados em suas inter-relações (Marqueze & Moreno, 2005, p. 76).

Observa-se que a remuneração está no grupo dos eventos e condições de trabalho. Giacomelli et al. (2016, p. 9) destaca a remuneração como fator preponderante para as condições e eficiência de atuação profissional, visto que “[...] pessoas que recebem mal se sentem desmotivadas e isto interfere no rendimento delas na empresa”.

No que se refere à jornada de trabalho das mediadoras, constatou-se que se trata de algo muito relativo, sendo que as entrevistadas dedicam uma média de 4 (quatro) a 70 (setenta) horas mensais, como pode ser visto na resposta da entrevistada Anita:

Eu venho, em média, em três audiências por mês, visto que é uma técnica demorada e exige bastante do mediador. Ela dura, no mínimo, 1h30min e dependendo da escala de mediadores, eu sou chamada para vir um dia e fazer três audiências ou até em três dias e fazer uma audiência por dia, depende da escala. Dependendo do período do ano em que estamos, da fila de processos aguardando audiência e dessa distribuição, eu venho mais ou até venho menos vezes (E4 - Anita).

Faria e Ramos (2014, p. 73) apontam que as horas trabalhadas mensalmente são denominadas de “jornada de trabalho, que compreende o tempo formal de trabalho regulado nos institutos normativos”.

Foi destacado por Penha, que as mediadoras são responsáveis pela organização das salas antes de cada sessão de mediação, que devem arrumar as mesas, as cadeiras, os papéis, as canetas, ligar os computadores, o ar condicionado e conectarem-se com o Sistema de Automação da Justiça (SAJ).

A Entrevistada Penha ainda apontou a importância de se ter um tempo entre uma mediação e outra, dizendo o seguinte:

Então, eu acho, não sei se seria possível, mas seria bom se tivesse um pouquinho de intervalo entre as mediações, às vezes, uns dez a quinze minutos porque a gente tem 1h30min pra fazer a mediação, mas às vezes, tem mediação que não dá tempo de fazer em 1h30min porque, às vezes, as partes chegam atrasadas e a gente liga e fica esperando a parte chegar, então, às vezes, atrasa... E agora, eles mandam o resumo pra gente, só que antes vinha com informações que mostravam se havia medida protetiva, até as matérias, nomes dos filhos, etc... E agora não tá vindo... E quando tem medida protetiva, vem o resumo, mas não vem com estas especificações, então a gente que teria que olhar. Olhar o processo, não, para não sermos parciais, mas para olhar essas coisinhas, fazer pesquisas, pra ver se tem medida protetiva, se tem filho menor, os nomes, essas coisas... Então, seria bom um pouquinho de intervalo aí... (E1 - Penha).

Já a Entrevistada Joana, não considera necessário um tempo entre uma audiência de mediação e outra, relatando o que se segue:

Na verdade, o ideal é você não ter conhecimento nenhum do processo. O certo é você chegar e ouvir das partes, para que o seu modo pessoal não influencie, para que você esteja totalmente imparcial. Porém, a gente pode, se quiser, consultar o processo. Eu nunca consultei. Eu sempre ouço pelas partes, para ficar realmente imparcial porque eu sei que se eu ler o processo, eu vou tender para um lado (E3 - Joana).

Quanto à estrutura física do local de trabalho, quatro entrevistadas disseram que as instalações são apropriadas, como a resposta a seguir:

Quanto à estrutura e instalação eu acho excelente, não tem nada para melhorar. Tanto o material, quanto à formatação da mesa, ela é própria para o procedimento, que é uma mesa redonda, onde todos ficam em posições iguais. O material é excelente, tem tudo disponível... Os computadores são excelentes também... Quanto ao material, também acho ok... Quanto à privacidade também acho ok, ninguém interrompe a sessão, não tem problemas com as pessoas que estão observando as sessões e nem com os colegas que estão aprendendo... (E4 - Anita).

As outras três (Indira, Cecília e Clarice) mencionaram que os mobiliários são apropriados, mas que a privacidade é comprometida, pois as salas são divididas por material sem proteção acústica. Nas palavras de uma delas:

As salas são muito juntas, então dá pra gente escutar o que tá acontecendo na sala ao lado e lá fora também, então, por isso que a gente nem pede para as partes ficarem aqui, só lá fora, por isso que tiraram todas as cadeiras, pra ninguém sentar aqui... Então, é isso, a privacidade entre as duas salas, quando as partes falam normal, quando não tem nada, é mantida, mas quando dão uma exageradinha, já dá pra escutar... (E1 - Penha).

O que elas pontuam é que, pelo fato das salas serem separadas por divisórias de gesso, quando acontecem as sessões de mediação em outras salas, simultaneamente, às vezes se escuta o que está acontecendo na sala ao lado, principalmente quando as pessoas falam um pouco alto ou quando alguma das partes está alterada. O que elas recomendam é que as salas deveriam ser protegidas acusticamente.

De acordo com Cetnarovski (2013), o ambiente físico é tão importante quanto o ambiente psíquico vivenciado no desenvolvimento das atividades laborais. A autora destaca que um espaço físico desorganizado e sem as devidas ferramentas para o desenvolvimento das atividades contribui para insatisfação e baixo rendimento dos (as) trabalhadores (as). Quando as pessoas exercem suas funções em ambiente não adequado, além do descontentamento, podem apresentar sinais de desestímulo e até de depressão.

Diante disso, Costa et al. (2015) destacam que:

A saúde no trabalho resulta da interseção entre as características individuais dos sujeitos possuidores de uma história e de características biopsicossociológicas; as condições de trabalho compreendidas como relações no trabalho, a organização do processo de trabalho e as condições em que o sujeito exerce suas atividades; a oferta de ações nos níveis de prevenção, atenção e reabilitação; e as crenças do coletivo, expressas nas estratégias de luta adotadas em prol da própria saúde (Costa et al, 2015, p. 6).

Ainda no entendimento de Cançado, Genelhu e Moraes (2007, p. 17), apesar de muitas pessoas terem um comprometimento com a atuação laboral, “alguns aspectos impactam o comprometimento organizacional”, principalmente o ambiente físico e a possibilidade de crescimento na carreira, estabilidade e a autonomia nas tomadas de decisões.

E foi nesse sentido que Fiorelli (2017) apresentou um projeto arquitetônico, com *layout* de uma sala ideal de mediação, considerando os seguintes pontos básicos:

- (...) – maior liberdade e conforto, para o mediador, na condução das sessões;
- um arranjo físico conveniente à criação de um “clima” favorável aos trabalhos;
- evitar desgaste emocional dos mediandos durante os momentos de espera e no transcorrer da sessão;
- reduzir eventuais transtornos decorrentes de comunicação entre as partes (Fiorelli, 2017, p. 3).

O autor reconhece que nem as “Câmaras de Mediação possuem instalações que propiciam a totalidade dos cuidados propostos. Muitas vezes, elas são instaladas em espaços que obedecem a diversas limitações” (Fiorelli, 2017, p. 3). No entanto, entre os cuidados no planejamento desse espaço, um dos fatores apontados é a acústica:

A qualidade do isolamento acústico é uma questão sensível em inúmeros locais de mediação. A dificuldade com a acústica acentua-se em instalações desprovidas de divisões de alvenaria entre os ambientes – muitas vezes resultantes de aproveitamentos de espaços que serviam a finalidades muito diversas e empregam-se materiais de baixo custo e fácil instalação/remoção. Os aspectos emocionais que cercam a mediação, contudo, recomendam atenção especial à *privacidade*. É desagradável, para quem se encontra na sala de espera, ouvir conversas e discussões que transcorrem na sessão de mediação, sabendo que, depois, chegará a sua vez de expor conteúdo da vida privada. A situação fica ainda mais delicada se a pessoa suspeita de que a conversa reservada com o acompanhante ou com o mediador pode ser ouvida pelo outro mediando (Fiorelli, 2017, p. 5).

Em relação às condições de trabalho, são muitos os desafios enfrentados no dia a dia das mediadoras. A questão da privacidade é um deles, considerando que o espaço físico reservado para as mediações nem sempre é planejado para esta finalidade.

## 4.2 Conhecimentos e Técnicas Aplicadas ao Processo de Mediação

Este segundo subitem tem como objetivo principal destacar os conhecimentos, as técnicas e procedimentos mais utilizados pelas mediadoras entrevistadas.

Entre as técnicas de mediação mais utilizadas pelas pesquisadas, as que tiveram maior citação de aplicabilidade em ordem decrescente foram: Afago, Teste de Realidade, Inversão de Papéis, Recontextualização e Silêncio.

A Entrevistada Penha declarou:

Então, porque é assim, a gente aprende várias técnicas, né, na parte teórica... Não são todas que dá pra aplicar em todas as mediações, mas as que geralmente dá pra aplicar é o Afago, que a gente sempre tem que aplicar... A questão da Inversão de Papéis, Teste de Realidade, que praticamente quase todas as mediações se aplica, o Silêncio, qual mais? Deixa eu ver... Ah, a Recontextualização, o Resumo, né, que a gente aplica em todas isso, as Sessões Individuais... Basicamente, o que a gente mais aplica são essas, que eu mais aplico, né, são essas (E1 - Penha).

Ainda, a Entrevistada Anita destacou que: “uma que eu utilizo sempre é a Inversão de Papéis, colocar a pessoa no lugar do outro. Eu acho que a partir do momento em que você consegue aplicar esta ferramenta, as outras ficam mais fáceis” (E4 – Anita).

Um fato importante, é que em nenhum momento, o Manual de Mediação Judicial (Brasil, 2016) aponta estas técnicas de mediação destacadas pelas entrevistadas como originárias da Psicologia. No entanto, o Manual editado em 2016 descreve que:

[...] a autocomposição de conflitos está prevista em várias disposições legais (art. 125, IV, art. 277, § 1º e 331, do CPC, assim como a Lei n. 13.140/2015), não há uma lei específica que discipline como deve ser a atuação do mediador. Isso porque a atividade está mais relacionada à adequada aplicação de técnicas originárias de outros campos do conhecimento humano, como Psicologia, Comunicação, Administração, Semiótica, Matemática Aplicada, do que propriamente à interpretação e à aplicação do Direito (Brasil, 2016, p. 243).

O que destaca o Manual do CNJ (Brasil, 2016) deve ser valorizado, pois as referidas técnicas de mediação citadas pelas entrevistadas são oriundas da Psicologia, como por exemplo, o Afago, que é uma técnica emprestada da Psicologia Social, que tem como

fundamento o Inventário Fatorial de Personalidade, utilizando uma comunicação de acolhimento, cordialidade, afetuosidade, proteção e auxílio ao outro (Pasquali et al., 1997).

O Teste de Realidade é uma técnica utilizada pela psicanálise, que foi difundida por Sigmund Freud e que tem como fundamento “sustentar uma distinção entre realidade externa/material e realidade interna/psíquica e uma busca de compreensão de como a realidade externa se faz interna” (Azzi, 2007, p. 246).

No Manual do CNJ (Brasil, 2017, p. 241) está descrito que: “no Teste de Realidade, o mediador deve estimular a parte a proceder com uma comparação do seu mundo interno com o mundo externo”, mostrando a relação com a teoria freudiana.

A Inversão de Papéis é uma ferramenta integrada à técnica *role-play*, que é usada em várias abordagens psicológicas e, também pela terapia cognitivo-comportamental, como meio de avaliação, intervenção e engajamento do estado psicológico do indivíduo (Knapp & Beck, 2008).

A Recontextualização, de acordo com Müller et al. (2007, p. 198), é uma técnica da psicoterapia que “ampliam e tornam mais compreensíveis as diversas mensagens e mostra a importância da escuta não nervosa, da interpretação do que está por detrás do discurso, da linguagem corporal, etc.”

Costa (2020) destacou em sua aula 3 sobre “mediação de conflitos” que a mediação tem uma relação estreita com a Psicologia, principalmente com a psicoterapia, pois a mediação utiliza a técnica da:

[...] Sumarização Positiva (é uma técnica que consiste na Recontextualização em que o mediador estimula as partes a perceberem o que cada um falou, porém, deverá recontextualizar por uma perspectiva com ênfase nos pontos positivos) e o Enquadre (envolve: postura imparcial de escuta da angústia e do sofrimento; sigilo; reconhecimento e revalorização dos recursos dos mediandos; limites e possibilidades da mediação; duração das sessões e do procedimento; intervalo entre sessões; e o espaço físico), ampliando e tornando mais compreensíveis as diversas mensagens, além de ressaltar a importância da escuta ativa (a partir da linguagem verbal e não verbal, o mediador decodifica o conteúdo da mensagem como um todo. Propicia a expressão das emoções, o alívio das tensões e assegura a quem está falando a sensação de que está sendo ouvido), da interpretação do que está por detrás do discurso e da linguagem corporal (Costa, 2020, p. 10).



E ainda, a técnica do Silêncio, que no Manual do CNJ (Brasil, 2017, p. 236) aponta como uma ferramenta aliada do (a) mediador (a), pois quando as partes ficam em silêncio, é o momento em que o (a) mediador (a) aprofunda a pergunta anterior ou complementa com uma nova pergunta para obter uma resposta. Na Psicologia, Ribeiro e Amaral (2016, p. 90), analisando “o silêncio na clínica psicanalítica, a partir das concepções de Donald Winnicott e Wilhelm Reich”, destacaram que esta ferramenta é importante para analisar a resistência e ou a hesitação do indivíduo, como pode ser visto abaixo:

[...] Para Reich, o silêncio do paciente é visto predominantemente como resistência, sendo que, nesse caso, o analista deveria manter uma postura mais ativa. Em Winnicott, o silêncio também pode ser entendido como hesitação e como uma conquista tida pelo paciente no processo terapêutico, predominando uma postura mais passiva e acolhedora do analista (Ribeiro & Amaral, 2016, p. 90).

Quando a entrevistadora perguntou se as mediadoras utilizavam alguma ferramenta de mediação oriundas das técnicas utilizadas pela Psicologia, a maioria respondeu não saber. Penha respondeu da seguinte forma: “Pra falar a verdade, eu acho que muitas técnicas são usadas na Psicologia, mas eu só acho, não sei dizer com certeza, pois nunca estudei nada sobre isso” (E1 – Penha).

Apenas duas entrevistadas afirmaram que tais técnicas são utilizadas pela Psicologia, como podemos perceber na fala da Maria:

Todas as técnicas são da Psicologia. Você está trabalhando o pensamento e o comportamento das pessoas, pois muitos falam e não praticam. Então, o que faz com que se gere um conflito hoje? É cobrar algo e fazer outra coisa... Então, o comportamento do ser humano, hoje em dia, infelizmente, faz com que os conflitos ocorram e a Psicologia está aí para isso, englobada nas técnicas da mediação (E2 - Maria).

Ainda sobre o tema, a entrevistada Indira respondeu que não tem conhecimento das técnicas da Psicologia e a entrevistada Anita esclareceu: “Olha, de pronto, eu não sei te informar. Deve ter alguma que a gente utiliza, mas eu não sei qual é a origem dessas técnicas” (E4 – Anita). A entrevistada Cecília acrescentou:

Tem muito a ver com a Psicologia, tanto é que pra quem é advogada, como eu, é muito difícil, porque a gente é muito prática. A gente gosta das coisas práticas, não gostamos muito de ficar conversando, encontrando sentimentos..., mas, temos que pensar um pouco na pessoa, por isso a Psicologia, entender que nem tudo se resolve de forma prática, que envolve sentimentos de outras pessoas e que não é o seu sentimento (E6 - Cecília).

Ainda, a Entrevistada Clarice enfocou o seguinte:

Por não ter a formação em Psicologia, eu não tenho certeza, mas acredito que o Teste de Realidade, a Inversão de Papéis e muitas outras ferramentas têm tudo a ver com a Psicologia. A Inversão de Papéis é você se colocar no lugar do outro e pra Psicologia, isso não seria a empatia? Então, assim, quando a gente fala em Psicologia, para mim, eu acredito que a resposta da Psicologia, para cada caso, está dentro da própria pessoa que a procura. É como a mediação. O que é mediação? Nada mais é do que despertar, ajudar fazer com que a solução, que sempre esteve dentro da pessoa, apareça. As partes já têm a solução, nós só instigamos. Eu acredito que a Psicologia também vai fazer isto: fazer com que as partes pensem, reflitam, pensem de uma outra forma, recebam um norte, mas a resposta está dentro de cada ser humano (E7 - Clarice).

Diante das respostas das entrevistadas, percebe-se que apenas duas mediadoras confirmaram, com certeza, que as técnicas utilizadas por elas e por outros (as) mediadores (as), são oriundas da Psicologia.

Isto pode ter relação ao fato de que todas as entrevistadas possuem formação acadêmica em Direito, realizaram apenas o curso básico do CNJ, e, ao estudarem o Manual do CNJ (Brasil, 2016), não tiveram essa informação de forma explícita, pois o mesmo não menciona a Psicologia como fonte de tais técnicas.

Um fato importante que pode influenciar na desinformação das entrevistadas e já citado no início deste texto é que o referido manual foi elaborado por membros do CNJ, tendo como organizador um juiz de Direito e os demais membros que compõem a ficha técnica, possuem formação na área de Direito, alguns atuando como magistrados, outros como docentes de cursos de Direito, outros são funcionários concursados do Ministério da Justiça, sendo que nos currículos consultados, nenhum dos autores possuem graduação ou especialização na área de Psicologia.

É interessante que as mediadoras que trabalham com a mediação familiar possuam tais conhecimentos, visto que a mediação, principalmente a familiar, traz consigo uma convergência entre dois saberes (Direito e Psicologia), mas pressupõe um conhecimento sobre família, o qual a Psicologia tem acumulado.

Isso porque quando se fala em família e subjetividade, estando expresso no Manual de Mediação Judicial ou não, a Psicologia tem muito mais bagagem sobre o assunto do que o Direito, abrindo espaço para trazermos os saberes e as práticas da Psicologia.

Tramita no Senado Federal o Projeto de Lei n. 94/2002 (origem do Projeto n. 4827/1998) o qual apresenta no artigo 16 os seguintes termos:

Art. 16. É lícita a co-mediação quando, pela natureza ou pela complexidade do conflito, for recomendável a atuação conjunta do mediador com outro profissional especializado na área do conhecimento subjacente ao litígio.

§ 1º. A co-mediação será obrigatória nas controvérsias submetidas à mediação que versem sobre o estado da pessoa e Direito de Família, devendo dela necessariamente participar psiquiatra, psicólogo ou assistente social.

§2º A co-mediação, quando não for obrigatória, poderá ser requerida por qualquer dos interessados ou pelo mediador (Brasil, 2002, p. 5).

Se o projeto for aprovado, a mediação familiar estará mais segura com a presença do comediador da área que tiver necessidade (Psicologia, Psiquiatria ou Assistência Social), visto que a mediação trata-se de uma tarefa difícil dentro da pretensão de imparcialidade da esfera jurídica, pois existem possíveis atravessamentos durante a mediação, que uma mediadora que não tenha o conhecimento ou o auxílio de alguém com experiência da área específica, pode enfrentar.

Sobre tal assunto, Müller (2007, p. 8) se posiciona no sentido de que se aprovado o projeto, a mediação familiar tornar-se-á mais efetiva, além de “possibilitar uma significativa ampliação do espaço de atuação profissional para o psicólogo no âmbito jurídico-familiar”.

Ademais, durante a mediação, o papel da mediadora é de tão somente conduzir as partes de forma imparcial, devendo seguir especificamente “as regras do Direito e do Código de Ética, pois as pessoas que participam de um processo de mediação se comprometem umas

com as outras, e elas mesmas são responsáveis pelo cumprimento de seus compromissos” (Instituto de Tecnologia Social, 2009, p. 162).

De acordo com Barbieri e Leão (2012), a Psicologia oferece à mediadora ferramentas para entender com maior facilidade as questões emocionais que envolvem as relações pessoais entre os indivíduos. Dessa forma, a mediadora com conhecimento de Psicologia possui maior facilidade para aplicar as técnicas disponibilizadas para o processo de mediação.

No mesmo sentido, Marodin, Duso e Kalil (2015, p. 3) destacam que

[...] O mediador com formação prévia em psicologia é reconhecido no meio como mais efetivo do que outros mediadores vindos de outras formações quando trabalha em mediações familiares e em mediações escolares. A capacidade do conhecimento prévio das conflitivas relacionais entre membros das famílias possibilita estar mais atento às emoções e sentimentos que transitam nestes grupos. Outro aspecto importante é o autoconhecimento que em geral encontramos em psicólogos, decorrente de tratamentos psicoterapêuticos, que lhes permite trabalhar com os sentimentos transferências e contratransferências de maneira mais efetiva do que profissionais vindos de outras áreas do conhecimento.

No estudo de Müller et al. (2007, p. 10) observa-se que:

[...] o trabalho dos psicólogos no campo jurídico, no âmbito dos processos de mediação de conflitos, deve estar permanentemente orientado para responder às necessidades da população no processo de condução e resolução de impasses configurados juridicamente, compreendidas no contexto dos paradigmas culturais de afirmação das diferenças individuais e do compartilhamento de necessidades e sentimentos mútuos.

(...) o trabalho dos psicólogos em processos de mediação de conflitos familiares possibilita, de certa forma, o desenvolvimento da reflexão e da crítica acerca dos limites e oportunidades de inserção no campo jurídico, à capacidade de atender necessidades socialmente significativas e de avaliar as repercussões das intervenções realizadas. Do ponto de vista do papel do mediador é necessário afirmar que, no processo de construção das competências do profissional que media conflitos, existe a necessidade de integrar conhecimentos de diferentes disciplinas (especialmente da Psicologia e do Direito), coerentes com os objetivos e o processo de trabalho de mediar, de forma a responder às exigências específicas do objeto de trabalho e às demandas sociais e de mercado de trabalho. Resultam dessa coerência teórico-instrumental, novas habilidades e atitudes que contribuem na formação de um perfil profissional e no aperfeiçoamento da atuação do mediador.

Percebe-se que os autores que discutem o tema sempre defendem a importância do conhecimento da Psicologia em mediação, principalmente na área familiar. É importante mencionar que o Manual de Mediação do CNJ (Brasil, 2016) aponta dois tipos importantes de negociação, que são a distributiva (ganha-perde) ou integrativa (ganha-ganha). No caso da

técnica distributiva, também chamada de valor competitivo, onde uma parte ganha e outra perde, os interesses de uma pessoa se opõem à outra. A preocupação dominante nesse tipo de negociação é maximizar os interesses.

Já na técnica integrativa, existe uma quantia variável de recursos a serem divididos e os dois lados podem ‘vencer’. A preocupação dominante aqui é maximizar os resultados conjuntos. As estratégias dominantes nesse modo incluem cooperação, compartilhamento de informações e solução mútua de problemas. Esse tipo também é chamado de ‘criação de valor’, pois o objetivo aqui é que ambos os lados deixem o sentimento de negociação de que tinham antes sobre o valor.

No entanto, em muitos casos, a mediadora pode se valer de elementos dos dois tipos de negociação: distributiva e integrativa. É importante que esta pessoa perceba os pontos críticos do conflito e tenha uma estratégia concreta, separando as pessoas do problema e enfatizando soluções em que todos saiam ganhando, concentrando-se em interesses, não em posições, criando opções para ganho mútuo, gerando várias possibilidades antes de decidir, usando sempre as habilidades de escuta ativa das partes (Brasil, 2017).

Seguindo o raciocínio exposto, a mediação é a possibilidade de fazer com que as partes negociem uma sequência de eventos, ou uma série complexa de eventos que foram desenvolvidos ao longo do tempo, envolvendo fatores psicológicos, fatores sociais e de direito. Os episódios de conflito normalmente são afetados pelo precedente e, por sua vez, produzem resultados que afetam toda a sua dinâmica.

Uma negociação geralmente envolve uma série de etapas, incluindo a troca de propostas e contrapropostas. Nas negociações de boa-fé, os dois lados devem fazer ofertas e concessões. O objetivo aqui não é apenas tentar resolver o problema, mas obter informações que permitirão ter uma noção mais clara dos verdadeiros problemas e como os oponentes

veem a realidade. Por meio de ofertas e contraofertas, deve haver um objetivo de muita troca de informações que possa produzir uma definição comum do problema (Wheeler, 2014).

Uma das etapas importantes da mediação familiar é a percepção, por parte da mediadora, das reações emocionais das partes, pois as emoções e pensamentos são cruciais para o curso da negociação. Quando as pessoas reagem com raiva, os resultados são mais difíceis e é necessária uma estratégia mais elaborada psicologicamente para mediar o conflito, avaliando fatores como personalidades, relação interpessoal e a valorização das divergências (Wheeler, 2014).

Quando as entrevistadas foram questionadas sobre quais conhecimentos são mais importantes para trabalhar com a mediação, Penha respondeu:

Assim, na verdade, de conhecimento, tem que conhecer o que você pode ou não fazer na mediação, né, as regras da mediação. Porque conhecimento específico de uma matéria eu acho que não precisa pra mediação. Eu acho assim, mais importante é você ser paciente, você conseguir escutar a outra pessoa sem querer dar a sua opinião... Que é difícil, né? Mas assim, de conhecimento específico, eu acho que só as regras mesmo da mediação que a gente não pode quebrar, até porque se a gente quebra, acaba que não funciona, gera um conflito, não resolve.... (E1 – Penha).

No que diz respeito à mesma pergunta, a entrevistada Maria ressaltou que o respeito e o diálogo são as ferramentas mais importante que uma mediadora precisa ter para lidar com esta prática.

A entrevistada Joana foi mais técnica, dizendo:

Bom, a mediação, eu acho que compreende três campos. O primeiro campo, que é o principal, que são as técnicas da mediação. O segundo campo, você tem que conhecer um pouquinho de lei também, pois você tem que redigir o termo, né? E você não pode redigir coisas impossíveis. Então, ainda que você não seja formada na área, você tem que ter um domínio dessa questão de lei. E o terceiro, eu penso que é você também ter vocação e perfil para atuar (E3 - Joana).

Portanto, a qualidade da mediação consiste no conhecimento e capacitação das mediadoras, das técnicas utilizadas por elas para a composição da negociação, as quais devem sempre respeitar cada caso em particular, com suas características e nuances específicas, principalmente tendo como base a imparcialidade, embora imparcialidade e neutralidade

sejam um tema controverso, tanto no âmbito jurídico como psicológico, que envolve discussão sobre a subjetividade do ser humano, o qual é vulnerável “às suas próprias emoções e sentimentos”. Nesse sentido, somente o indivíduo com “maturidade psicológica, jurídica e pessoal pode tomar decisões e aplicar o Direito sem influência da subjetividade” (Madeira, 2020, p. 15).

Quando se defende que a mediadora deve ter conhecimento da interdisciplinaridade da Psicologia e do Direito, é no sentido de que ao mediar um conflito familiar, ela saiba o momento certo de aplicar as técnicas, hora defendendo os direitos, hora defendendo as emoções, num aspecto do ganha-ganha, onde interativamente as partes sintam-se beneficiadas, ou seja, tendo a certeza de que ocorreu uma interatividade do processo comunicativo mediado.

#### 4.3 Os Significados e Sentidos da Atuação

Esta categoria de análise diz respeito aos desafios e expectativas encontrados na atuação como mediadoras judiciais de conflitos familiares.

A atividade laboral, de acordo com Antunes (2000), é um sistema de “metabolismo social do capital”, que tem como fundamento o crescimento e aglutinação do capital pelo capital, mas que dependendo da significação que a atividade tem para o trabalhador, ultrapassa as relações de capital para uma relação social de produção. No entanto, o autor destaca que o “que acontece no sistema capitalista é que as mediações de segunda ordem alteram e determinam as mediações de primeira ordem, introduzindo elementos fetichizadores e alienantes de controle social metabólico” (Antunes, 2000, p. 27), o que muitas vezes prejudica a qualidade de vida das pessoas no ambiente de trabalho.

Ainda sobre o significado da atuação laboral, Coutinho (2009, p. 192) destaca que:

[...] ao longo da história, o trabalho pode assumir tanto conotações negativas, como positivas. Apresentando três representações que são, no polo negativo, centro do contínuo e polo positivo. Assim o polo negativo é quando a 'representação de trabalho é percebida como maldição, castigo, jugo, estigma, coerção, esforço e penalidade'. No centro do contínuo estariam as representações de trabalho 'como uma mera função instrumental a serviço da sobrevivência material, a qual cabe dedicar toda e só a atenção necessária para o alcance deste objetivo'. No polo positivo, o trabalho é visto como 'missão, vocação, caminho, valor, fonte de satisfação e de autorrealização'. Na sociedade industrial, o sentido positivo de trabalho domina a ideologia que rege a vida cotidiana.

É nesse contexto que a percepção da atuação das mediadoras é importante, considerando como atuam, como se relacionam com os colegas do ambiente laboral, bem como compreendem a percepção dos demais que atuam na mesma função.

No tocante aos problemas vivenciados e aos apoios recebidos, as entrevistadas responderam que sempre recebem o apoio dos funcionários do CEJUSC. Em relação aos problemas, três delas não apontaram nenhum tipo de problema. Contudo, a entrevistada Penha voltou a frisar o problema com os advogados, a entrevistada Cecília pontuou sobre algumas falhas da *internet*, principalmente quando é preciso fazer videoconferência, por WI-FI, e a entrevistada Maria relatou que percebe a desvalorização da mediadora como um problema.

Vejamos:

O problema que eu vejo é que não somos valorizados. Quem não tem conhecimento do curso e não sabe por que este curso é obrigatório, não dá valor. É como se eu fosse apenas digitar uma ata.... Então, ninguém entende por que você faz o curso teórico, o curso prático e por que você faz tudo aquilo (a abertura, uma aproximação, mesmo porque a gente não conhece ninguém ali, não temos interesse na parte), não sabemos se vai acontecer algum crime na sala... Então, envolve muita coisa emocional e quando se trata do emocional, a gente não sabe o que o próximo vai fazer dentro de uma sala de audiência. É como falei anteriormente, quando há medida protetiva, a gente não sabe qual será a reação das partes, não sabemos se há abuso de menores, principalmente quando se trata de guarda, não sabemos se a pessoa é violenta, se tem algum vício.... Então, a gente corre um certo perigo.... Se caso você mexer na ferida, causar um espiral de conflitos e você estar correndo risco de vida dentro da sala de audiência (E2 - Maria).

Constata-se que as mediadoras que participaram da pesquisa estão satisfeitas com o apoio recebido pelos colegas no ambiente de trabalho e não apontaram nenhum problema maior enfrentado durante a atuação profissional. Como diz Camargo (2019), tanto a vida, como as pessoas sempre têm um jeito harmonioso de retribuir o bem que é espalhado. Nesse



sentido, a percepção das entrevistadas é que recebem o auxílio necessário para desenvolverem suas funções no CEJUSC.

Kubo, Gouvêa e Mantovani (2013) apregoam que a atividade que uma pessoa desenvolve em um sistema organizacional não deve ser considerado apenas como uma atividade laboral que lhe pode trazer uma renda, mas também como uma atividade que lhe proporciona relações interpessoais, realização pessoal e ou *status* social, pois muitas pessoas percebem sua atuação laboral muito além do desenvolvimento de uma atividade, e, sim da implementação de um negócio, dessa forma criando uma relação estratégica que influencia o seu desempenho nessa atividade, contribuindo com a organização, com os clientes e também com a sua satisfação pessoal.

Pois, na visão dos autores, na atualidade, a atividade laboral, “deixou de ter um significado intrapsíquico, passando a ser construído conforme o contexto sociocultural ao qual o indivíduo está exposto, quem em geral é dinâmico e mutante, da interação indivíduo e sociedade” (Kubo, Gouvêa & Mantovani, 2013, p. 29).

Ainda, foi perguntado como as entrevistadas descreveriam o papel do mediador judicial, sendo que elas responderam ser de suma importância, como pode ser visto:

A mediação é de **suma importância** [J1] para o Judiciário e para as partes, que vêm buscar o Judiciário... Eles que começaram uma relação há muito tempo, por dois, cinco, dez, vinte anos... Então, assim, sem ter a interferência do Judiciário, sem pedir a benção do Judiciário, e ao final, eles precisam do Judiciário... Então, é bacana perceber que a mediação, antes do magistrado dar a sua decisão final, é liberado às partes, volta para elas a decisão final, como elas querem esse término desse relacionamento. E é bacana também que já fiz algumas mediações em que as partes se compuseram e voltaram a viver como um casal, ou seja, eles precisavam daquele momento de reestabelecer a comunicação, pois nós temos as ferramentas, trabalhamos com a Validação dos Sentimentos, sendo que muitas vezes, só falta mesmo o diálogo (E7 - Clarice).

Diante da fala da entrevistada, percebe-se que o conhecimento da Psicologia durante a mediação é de fundamental importância, pois nem todos os conflitos podem ser resolvidos apenas com a aplicação das leis, é necessário que o (a) mediador (a) entenda os significados

subjetivos da relação conflitante, para só assim, conseguir que as pretensões particulares sejam evidenciadas e resolvidas, de comum acordo.

Também foi questionado se as entrevistadas se sentiam satisfeitas com a sua atuação como mediadoras, sendo que responderam positivamente. A entrevistada Cecília ainda acrescentou:

Eu preciso melhorar, como sempre a gente precisa melhorar. Eu gosto muito da mediação, mas eu tenho consciência que eu preciso melhorar, em todos os aspectos... Às vezes, você não tá legal e vem pra mediação não muito bem, você entende que não tá muito bem e nesses casos, você não tem que vir.... Por isso que eu acho que muitas coisas devem ser melhoradas, com certeza... A gente tem que entender que isso aqui tem que ser entregue, de coração e, às vezes, você não está de coração aberto para participar de uma sessão (E6 - Cecília).

Nesse sentido, Vieira (2020, p. 2) ressalta que a importância da mediação “vai muito além de desafogar o Judiciário”, é uma forma eficiente na resolução de conflitos, principalmente na esfera familiar. Pois, como já destacado, existem situações em que não é possível mediar sem o conhecimento da Psicologia. Além disso, se as pessoas procurassem atendimento psicológico preventivamente, seria possível evitar a judicialização de muitos problemas familiares.

É através do diálogo que as partes retomam o poder de decisão, fazendo com que estas escolhas sejam duradouras, levando em consideração as necessidades de cada uma, assim, estas pessoas se tornam protagonistas de suas vidas, não passando o poder de decisão somente para um juiz de Direito, um árbitro ou outra pessoa qualquer.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise das categorias de estudo, constatou-se que quanto à caracterização das mediadoras, estas possuem uma idade média de 37 anos, com formação em Direito. Elas não atuavam como mediadoras antes de trabalhar com a mediação judicial de conflitos familiares e o tempo de atuação como tal variou de um a cinco anos. Elas não possuem especialização na área de mediação de conflitos, sendo que uma possui especialização em Direito de Família e duas possuem especializações em outras áreas não afins.

Constatou-se que no caso das entrevistadas, a mediação é uma atividade paralela, pois a atividade titular é de advogada, funcionária pública e ou estudante de concurso, sendo a mediação a segunda opção de atuação para elas.

As entrevistadas passaram pelo curso básico de capacitação oferecido pelo CEJUSC, o qual é dividido em duas etapas, sendo uma teórica e outra prática. Notou-se que para aprimorar e reciclar seus conhecimentos, elas fazem cursos de reciclagem e tentam se atualizar, por meio de legislações e enunciados sobre o tema.

No que se refere às técnicas de mediação, as entrevistadas relataram utilizarem mais, em ordem decrescente, o Afago, o Teste de Realidade, a Inversão de Papéis, a Recontextualização e o Silêncio. Verificou-se que duas entrevistadas confirmaram que as técnicas utilizadas por elas e por outros(as) mediadores(as), são oriundas da Psicologia, mostrando que as demais não possuem informação sobre o assunto, o que levou a pesquisadora a levantar a hipótese de que a desinformação das entrevistadas quanto ao uso das técnicas de mediação oriundas da Psicologia, pode ter relação ao fato de que as entrevistadas possuem formação acadêmica em Direito, e, realizaram apenas o curso básico do CNJ, e, ao estudarem o Manual do CNJ (Brasil, 2016), não tiveram essa informação de forma explícita, pois o mesmo não menciona a Psicologia como fonte de tais técnicas.

Em relação à estrutura e condições de trabalho, observou-se que entre os desafios para atuar como mediadoras, as entrevistadas focaram na relação com os advogados e as partes. Verificou-se que diante da percepção das entrevistadas, muitos advogados atuantes na área de família não reconhecem a importância e a efetividade da mediação. Além dos profissionais que trabalham com esta prática, a sociedade também deve ser melhor conscientizada a respeito deste método de resolução de conflitos.

Verificou-se, diante da fala das entrevistadas, que elas dedicam de quatro a setenta horas do seu tempo mensal para atuarem como mediadoras; e relataram que a mediação judicial é uma atividade que não é compensadora financeiramente. Outro desafio que apontaram foi em relação à estrutura física, pois existem questões em relação à privacidade das salas.

Quanto aos significados da atuação, as mediadoras que participaram da pesquisa estão satisfeitas com o apoio recebido pelos colegas no ambiente de trabalho e com a sua atuação como mediadoras, pois se sentem recompensadas quando conseguem fazer com que as partes retomem a comunicação e entrem em acordo. Por outro lado, não possuem incentivo para continuarem atuando com a mediação, pois não existe uma carreira de mediadora, com um plano de cargos e salários.

Percebe-se que elas utilizam a mediação como uma forma de complementar o salário, ou seja, o *status* e a remuneração não são atrativos suficientes para que estas mediadoras possam colocar esta prática como um trabalho central em suas vidas.

É importante lembrar que do total de 17 (dezessete) mediadores do CEJUSC pesquisado, 15 (quinze) eram mulheres e apenas 2 (dois) homens, o que se evidencia que além de se mostrar uma atividade de atuação paralela, de complementação de salário, existe ainda a discriminação de gênero, no sentido de que a atividade que a mulher desempenha ser algo descartável. Não é uma atividade que atrai os profissionais do Direito, por se demandar muito

trabalho e ser muito mal remunerada, tampouco o gênero masculino, ficando evidente, que ao participar da pesquisa, essas mediadoras sentiram a necessidade de desabafar sobre as dificuldades enfrentadas no decorrer da atuação.

Conclui-se, portanto, ao fim desta dissertação, que a atuação de mediadora é uma atividade bastante antiga e mostra-se cada vez mais complexa, dada a gama de conflitos que tem surgido quando se pensa em família: novos arranjos familiares, guarda compartilhada, famílias homoafetivas, recompostas, entre outros. A atuação como mediadora de família requer o domínio de um amplo rol de conhecimentos, principalmente do Direito e da Psicologia, e também muito cuidado e cautela por lidar com sentimentos, conflitos e questões subjetivas, muitas vezes bastante complexas.

Em relação à formação de mediadora de conflitos familiares, nota-se uma certa incompletude, visto que as entrevistadas eram formadas em Direito e aprenderam a lidar com questões mais objetivas. Quando estão atuando na área da família, que emergem muitas questões que envolvem o estado psicológico e emocional dos envolvidos, seria importante que a formação fosse ampliada e que as capacitações fossem direcionadas não apenas para o como fazer, mas para questões subjetivas e de relacionamento com as quais a Psicologia pode contribuir grandemente.

Embora haja importância e crescimento no âmbito internacional, a atuação do mediador judicial no Brasil ainda é pouco reconhecida em termos de salário, status e conseqüentemente, como ocupação, sendo um projeto secundário na vida das mediadoras que participaram deste estudo, ou seja, apesar dessa antiguidade e dessa complexidade, exercer o cargo de mediador familiar tem um baixo reconhecimento dentro da área jurídica, tanto salarial quanto de prestígio, sendo um degrau para alcançar experiência ou para alçar outras atuações.

É importante frisar, na finalização deste estudo, que alguns pontos limitantes foram enfrentados no desenvolvimento desta pesquisa, como o contratempo da pandemia do coronavírus, o COVID -19, que não permitiu que mais mediadores (as) pudessem participar da pesquisa, com isso, diminuindo a consistência da amostra entrevistada. O *locus* da pesquisa foi outro ponto delimitante, já que esta ocorreu no ambiente de trabalho, fazendo com que as respostas fossem dadas com uma certa insegurança em relação à revelação da identidade das pesquisadas. Sendo assim, é importante que este tipo de estudo seja feito em outras localidades.

Diante da importância do tema, sem a pretensão de exaurir o conteúdo, queremos deixar expresso a sugestão para que novas pesquisas sejam entabuladas sobre o assunto, principalmente no Estado de Mato Grosso do Sul, com isso, trazendo contribuições para que a mediação familiar seja cada vez mais especializada e conte com mediadores (as) cada vez mais capacitados (as).

## REFERÊNCIAS

- Adams, D. (2018). *História primitiva da cultura da paz*. Uma memória pessoal. Recuperado de <https://www.culture-of-peace.info/history/introduction.html>
- Agência do Conselho Nacional de Justiça. (2020). *CNJ serviço: quem é e o que faz o mediador?* Recuperado de <https://www.cnj.jusbrasil.com.br/noticias/251061022/cnj-servico-quem-e-e-o-que-faz-o-mediador#:~:text=Não%20é%20preciso%20ser%20magistrado,pode%20atuar%20como%20mediador%20judicial>
- Aguiar, L. P. (2010). *A mediação no âmbito familiar*. Âmbito Jurídico. Recuperado de <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-78/a-mediacao-no-ambito-familiar/>
- Albrecht, P. A. T. & Krawulski, E. (2011). Concurseiros e a busca por um emprego estável: reflexões sobre os motivos de ingresso no serviço público. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, v. 14, n. 2, 211-226.
- Amaral, C. P & Amorim, J. A. (2018). *Remuneração e benefícios como fator motivacional*. Faculdade Atenas. Recuperado de [http://www.atenas.edu.br/uniatenas/assets/files/magazines/8remuneracao\\_e\\_beneficios\\_como\\_fator\\_motivacional.pdf](http://www.atenas.edu.br/uniatenas/assets/files/magazines/8remuneracao_e_beneficios_como_fator_motivacional.pdf)
- Antunes, R. (2000). *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo.
- Azzi, I. C. S. (2007). Realidade: uma razão que não se explica, mas se crê. *Ágora: Estudos em Teoria Psicanalítica*, 10 (2), 245-263. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/S1516-14982007000200007>
- Bader, E. E. (2011). Self, identity and the IDR cycle: Understanding the deeper meaning of “face” in mediation. *International Journal of Applied Psychoanalytic Studies*, 8 (4), 301-324. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/aps.295>. DOI: 10.1002/aps.295.
- Barbieri, C. M. & Leão, T. M. S. (2012). O papel do psicólogo jurídico na mediação de conflitos familiares. *Portal dos psicólogos*. Recuperado de <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0660.pdf>
- Barbosa, A. S. (1999). *História da mediação familiar no direito de família comparado e tendências*. São Paulo: Anais do III Congresso Ibero-Americano de Psicologia Jurídica.
- Bolze, S. D. A., Schmidt, B., Böing, E. & Crepaldi, M. A. (2017). Conflitos Conjugais e Parentais em Famílias com Crianças: Características e Estratégias de Resolução. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 27 (Suppl. 1), 457-465.
- Bomfim, T. (2008). *Os princípios constitucionais e sua força normativa*. São Paulo: Saraiva.
- Brasil. (2015). *Lei n. 13.140*, de 26 de junho. Que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto n. 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997.

Brasil. (1824). *Constituição Política do Império do Brasil*. Elaborada por um Conselho de Estado e outorgada pelo Imperador D. Pedro I, em 25 de março.

Brasil. (1943). *Decreto-Lei n. 5.452*, de 1 de maio. Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Brasil. (1949). *Lei n. 968*, de 10 de dezembro.

Brasil. (1973). *Lei n. 5.869*, 11 de janeiro.

Brasil. (1980). *Decreto n. 359*, de 26 de abril.

Brasil. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Recuperado de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)

Brasil. (1995). *Lei n. 9.099*, 26 de setembro.

Brasil. (2010). *Resolução CNJ n. 125*, de 29 de novembro.

Brasil. (2012). *Resolução MS/CNS n.466*, de 12 de dezembro.

Brasil. (2015). *Lei n. 13 105*. Código de Processo Civil.

Brasil. (2018). *Resolução CNJ n. 271*, de 11 de dezembro.

Brasil. Conselho da Justiça Federal. (2019). *Manual de mediação e conciliação na Justiça Federal* / Bruno Takahashi ... [et al.]. Brasília: Conselho da Justiça Federal. ISBN 978-85-8.

Brasil. Conselho Nacional de Justiça. (2013). Azevedo, André Gomma de (Org.). *Manual de Mediação Judicial*, 4.ed. Brasília/DF: CNJ.

Brasil. Conselho Nacional de Justiça. (2016). Azevedo, André Gomma de (Org.). *Manual de Mediação Judicial*, 4.ed. Brasília/DF: CNJ.

Brasil. Conselho Nacional de Justiça. (2017). *Manual de mediação judicial*. De acordo com a Lei n. 13.140/2015, Lei n. 13.105/2015 e Resolução n. 125/2010.

Brasil. Conselho Nacional de Justiça. (2020). *Política judiciária nacional, NUPEMECs e CEJUSCs*. Recuperado de [//www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br)

Brasil. Conselho Nacional de Justiça. (2020a). *Número de CEJUSC's*. Recuperado de <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>

Brasil. Senado Federal. (2002). Projeto de Lei da Câmara nº 94, substituído na Câmara dos Deputados pelo Projeto de Lei n. 4.827/1998.

Calmon, P. (2015). *Fundamentos da mediação e conciliação*. 3. ed. Brasília: Gazeta Jurídica.

Camargo, M. (2019). *Ajudar o colega de trabalho não gera concorrência e sim admiração*. Recuperado de <https://osegreto.com.br/ajudar-o-colega-de-trabalho-nao-gera-concorrenci-e-sim-admiracao/>



Cançado, V. L., Genelhu, P. & Moraes, L. F. R. (2007). Comprometimento com a Profissão - um estudo em uma Universidade no Estado de Minas Gerais. *Revista Eletrônica de Administração*, 13(1), 1-26.

Cappelletti, M. (1994). Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. *Revista de Processo*, n. 74, 82-97.

Centro de Mediadores (2021). *Mulher Mediadora: A Liderança do Século XXI*. Recuperado de <https://www.centrodemediadores.com/mulher-mediadora-a-lideranca-do-seculo-xxi/>

Cetnarovski, F. G. (2013). *A Influência do Ambiente Físico Empresarial Sobre a Produtividade* (Trabalho de Conclusão de Curso). Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR, Brasil.

Cloke, K. (2008). Building bridges between psychology and conflict resolution – implications for mediator learning. *Mediate.com. Everything mediation*, october, 2008. Retrieved from <http://www.mediationtools.com/articles/Cloke%20Building%20Bridges%20Between%20Psychology.pdf>

Comissão de Mediação e Arbitragem da Ordem dos Advogados do Brasil, sessão de Minas Gerais (CMA/OAB/MG). (2009). *Cartilha de mediação*. Recuperado de <https://www.precisao.eng.br/jornal/Mediacao.pdf>

Conselho da Justiça Federal. (2020). *Democratização do acesso à justiça: análise dos juizados especiais federais itinerantes na Amazônia Legal brasileira*. Série Monografias do Conselho de Justiça Federal. Recuperado de <https://www.cjf.jus.br/ojs2/index.php/mono/article/viewFile/2155/2057>

Conselho Nacional de Educação/Câmara de Educação Superior. (2002). *Retificação do Parecer CNE/CES de 1.314/2001 relativo às Diretrizes Curriculares Nacionais para os cursos de graduação em Psicologia*. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação.

Correa, O. B. R. (2003). Transmissão psíquica entre gerações. *Psicologia USP*, São Paulo, v. 14, n.3, p. 35-45.

Costa, D. (2020). *Mediação de conflitos: aulas 1 a 10*. Recuperado de <https://www.passeidireto.com/arquivo/29465241/resumo-mediacao-de-conflitos-aula-1-a-10>

Costa, M. T. P., Borges, L. O. & Barros, S. C. (2015). Condições de trabalho e saúde psíquica: um estudo em dois hospitais universitários. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho*, v. 15, n. 1 Florianópolis, março. ISSN 1984-6657.

Costa, V. B. & Souza, J. E. (2017). Gênero e campo jurídico: a mulher na Faculdade de Direito (1960-1974). *Canoas*, 22(3), 147-161.

Costanzo, M. & Krauss, D. (2010). *Forensic and legal psychology*. Psychological Science Applied to Law.

Coutinho, M. C. (2009). Sentidos do trabalho contemporâneo: as trajetórias identitárias como estratégia de investigação. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 12(2), 189-202.

Culture of Peace News. (2020). *The United Nations and the Culture of Peace*. Retrieved from <https://cpnn-world.org/learn/un.html>

Cúnico, S. B., Arpini, B. M., Mozzaquatro, C. O., Silva, M. L. & Bopp, M. E. T. (2012). Psicologia e mediação familiar em um núcleo de assistência judiciária. *Boletim de Psicologia*, 62(137), 141-154.

Dorneles, R. (2015). *Mediador: seu papel, seu perfil e suas habilidades*. (Cap. 3, pp. 59-74). Ministério da Justiça Secretaria de Reforma do Judiciário.

Duri, E. L. & Tartuce, F. (2017). *Mediação familiar: interdisciplinaridade e contribuição da Psicologia à luz do art. 694 do Novo Código de Processo Civil*. Recuperado de [http://www.fernandartartuce.com.br/wp-content/uploads/2017/01/Mediação-familiar-interdisciplina\\_Conpedi.pdf](http://www.fernandartartuce.com.br/wp-content/uploads/2017/01/Mediação-familiar-interdisciplina_Conpedi.pdf)

Dutra, J. S. (2017). *Gestão de carreiras: a pessoa, a organização, e as oportunidades*. 2. ed. São Paulo: Atlas,

Eriksson, S. (2014). *The psychology of mediation*. Linneuniversitetet. Institution for Psychology. Retrieved from <https://translate.google.com.br/?hl=pt-BR#view=home&op=translate&sl=en&tl=pt&text=Institution%20for%20Psychology>

Faria, J. H., & Ramos, C. L. (2014). Tempo dedicado ao trabalho e tempo livre: os processos sócio-históricos de construção do tempo de trabalho. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 15 (4), 47-74. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/1678-69712014/administracao.v15n4p47-74>

Fiorelli, J. O. (2017). Sala de mediação: layout. *Gen. Jurídico*, 14 nov. Recuperado de <http://genjuridico.com.br/2017/11/14/sala-de-mediacao-lay-out/>

Fisher, R. J. (1997). *Interactive Conflict Resolution*. Syracuse, Nova Iorque: Syracuse University Press.

Fonagy, P., Gyergely, G., Jurist, E. L. & Target, M. (2004). *Affect regulation, mentalization and the development of the self*. London: Karnac.

Fraser, M. T. D. & Gondim, S. M. G. (2004). Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. *Pandeia*, 14(28), 130-152.

Freitas, M. A. (2011). *Psicologia forense e psicologia jurídica: aproximações e distinções*. Centro de Gestão Empreendedora - FEAD, maio de 2011. Recuperado de <https://www.aplicacao.mpmg.mp.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/1137/R%20DJ%20Psicologia%20juridica%20-%20marcel.pdf?sequence=1>

Giacomelli, R. W., Borges, G. R. & Santos, E. G. (2016). Determinantes da Desmotivação no Trabalho: uma investigação teórica e empírica. *Revista de Administração de Roraima-UFRR*, Boa Vista, 6 (1), 4-17, jan - jun.

Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.

Gomes, R. (2009). *Análise e interpretação de dados de pesquisa qualitativa*. (Cap. 4, pp. 79-108). 28, ed. Petrópolis, RJ: Vozes.

Gonçalves, V. M. N. (2013). Da família moderna. Série Aperfeiçoamento de Magistrados. *10 anos do Código Civil - Aplicação, Acertos, Desacertos e Novos Rumos*, v. 2, pp. 242-248.

Holtzworth-Munroe, A., Applegate, A. G., Rudd, B.N., Freeman, A. & D'Onofrio, B. (2013). Interdisciplinary psychology and law training in family and child mediation: An empirical study of the effects on law student mediators. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, vol. 13, no. 3, august, 82-98.

Instituto de Tecnologia Social. (2009). *Direitos humanos e mediação de conflitos*. São Paulo: Secretaria Especial de Direitos Humanos-SEDH.

Knapp, P. & Beck, A. T. (2008). Fundamentos, modelos conceituais, aplicações e pesquisa da terapia cognitiva. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, 30(2), 54-64. DOI: 10.1590/S1516-44462008000600002.

Kubo, S. H., Gouvêa, M. A., & Mantovani, D. M. N. (2013). Dimensões do significado do trabalho e suas relações. *Pretexto*, (14), 3, 28-49.

Lascoux, J. L. (2006). *O que é mediação?* Associação Fórum-Mediação. Recuperado de <http://www.forum-mediacao.net/module2display.asp?id=39&page=2>

Lent, R., Brown, S. D. & Hackett, G. (1994). Toward a Unifying Social Cognitive Theory of Career and Academic Interest, Choice and Performance. *Journal of Vocational Behavior*, (45) 79-122.

Lent, R., Hackett, G. & Brown, S. D. (2004). Una perspectiva Social Cognitiva de la transición entre la escuela y el trabajo. *Evaluar*, (4) 1-22.

Lima, G. B. (2019). *Princípio da oralidade*. Recuperado de <http://www.geocities.com/juristantum2000/dpc2.htm>

Lima, G. M., Machado, D. & Estender, A. C. (2015). *Plano de carreira e plano de remuneração para motivação e retenção de talentos*. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 28, 29 e 30 de outubro.

Lima, L. R. M. (2017). *A mediação no direito de família*. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).

Loureiro, A. J. C., Alves, G. C. & Rosa, R. O. (2019). *A mediação familiar como método viável e eficaz na resolução de conflitos familiares*. Âmbito Jurídico. Recuperado de <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/a-mediacao-familiar-como-metodo-viavel-e-eficaz-na-resolucao-de-conflitos-familiares/>

Madeira, K. R. A. (2020). Breve nota sobre a imparcialidade e neutralidade do Juiz. *JusBrasil*. Recuperado de <https://kleberruddy.jusbrasil.com.br/artigos/251210247/breve-nota-sobre-a-imparcialidade-e-neutralidade-do-juiz>

Maldonado, V. N. (2013). *Dominar técnicas de negociação é fundamental para um bom mediador*. Colégio Notarial do Brasil. 17 de setembro. Recuperado de [https://www.cnbsp.org.br/?url\\_amigavel=1&url\\_source=noticias&id\\_noticia=6149&filtro=1&Data=&lj=1366](https://www.cnbsp.org.br/?url_amigavel=1&url_source=noticias&id_noticia=6149&filtro=1&Data=&lj=1366)

- Marodin, M., Duso, R. & Kalil, L. L. (2015). Psicologia em mediação. *Entrelinhas*, n. 71, 1-7. Recuperado de: <http://www.crprs.org.br/upload/others/file/294fcb07ef9277c4b48c99809e111c33.pdf>
- Marqueze, E. C. & Moreno, C. R. C. (2005). Satisfação no trabalho - uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 30(112), 69-79. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/S0303-76572005000200007>
- Mendonça, A. H. B. (2004). A reinvenção da tradição do uso da mediação. *Revista de Arbitragem e Mediação*. a. 1, n. 3, 140-149. São Paulo: RT. set.-dez.
- Minayo, M. C. S. (2009). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 28. ed. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Minayo, M. C. S. (2012). Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17(3), 621-626.
- Miranda, M. F. (2002). Alguns comentários sobre o novo paradigma processual instituído pelas Leis n. 9.099/95 e 10.259/2001. *Jus Navigandi*, Teresina, a. 6, n. 58, ago.
- Misorelli, H. C. N. (2017). *Escolas Clássicas de Mediação*. Recuperado de <https://heloisamisorelli.jusbrasil.com.br/artigos/461154508/escolas-classicas-de-mediacao>
- Müller, F. G. (2007). *Competências profissionais do mediador de conflitos familiares*. Florianópolis. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Universidade Federal de Santa Catarina.
- 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*, n. 26, Canoas, dez. ISSN 1413-0394.
- Myers, D., Abell, J., Kolstad, A. & Sani, F. (2010). *Social psychology*. Berkshire: McGrawHill Higher Education.
- Nichnig, C. R. (2013). “ Para ser digno há que ser livre”: Reconhecimento jurídico da conjugalidade entre pessoas do mesmo sexo no Brasil. Tese (Doutorado em Ciências Humanas). Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Ciências Humanas. Universidade Federal de Santa Catarina.
- Ordenações Filipinas. (1603). *Livro 3º, T. 20, § 1º*. Recuperado de <https://www.diariodasleis.com.br/tabelas/ordenacoes/1-274-103-1451-04-03-20.pdf>
- Pasquali, L., Azevedo, M. M., & Ghesti, I. (1997). *Inventário fatorial de personalidade: manual técnico e de avaliação*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Pereira, G. B. (2004). *Juizados especiais federais cíveis*. Rio de Janeiro: Lumen Juris.
- Perissionatto, R. M. (2004). Hannah Arendt, poder e a crítica da "tradição". *Lua Nova: Revista de Cultura e Política*, 1 (61), pp. 115-138.

Pratta, E. M. M & Santos, M. A. (2007). Família e adolescência: a influência do contexto familiar no desenvolvimento psicológico de seus membros. *Psicologia em Estudo*, 12(2), 247-256.

Prudente, N. M. (2019) *A mediação e os conflitos familiares*. Recuperado de [http://www.onumulheres.org.br/wpcontent/uploads/2016/04/MapaViolencia\\_2015\\_mulheres.pdf](http://www.onumulheres.org.br/wpcontent/uploads/2016/04/MapaViolencia_2015_mulheres.pdf)

Radons, F. R. & Dutra, G. S. (2021). *A aplicabilidade da mediação como instrumento de realização da autonomia e emancipação dos corpos das mulheres: uma abordagem da relação entre a dominação masculina e o sistema patriarcal no conflito entre os gêneros*. VI Seminário Internacional de Direitos Humanos e Democracia. VI Mostra de Trabalhos Científico. Recuperado de [file:///C:/Users/pedro/Downloads/media%C3%A7%C3%A3o%20e%20mulheres\\_possibilidades%20de%20autonomia.pdf](file:///C:/Users/pedro/Downloads/media%C3%A7%C3%A3o%20e%20mulheres_possibilidades%20de%20autonomia.pdf)

Reis, N. C. M. (2004). A oralidade nos Juizados Especiais Cíveis Federais. *Jus Navigandi*, Teresina, a. 8, n. 373, 15 jul.

Renata, T. (2020). O papel do mediador em conflitos familiares. *Tau Psicologia*. Recuperado de <http://www.taupsicologia.com.br/2016/09/o-papel-do-mediador-de-conflitos.html#:~:text=Uma%20das%20vertentes%20de%20atua%C3%A7%C3%A3o,preju%C3%ADzos%20maiores%20e%20partes%20envolvidas.>

Ribeiro, D. S. A. & Amaral, H. U. (2016). O silêncio na clínica psicanalítica a partir das concepções de Donald Winnicott e Wilhelm Reich. *Natureza humana*, 18 (1), 69-96. Recuperado de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-24302016000100005&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-24302016000100005&lng=pt&tlng=pt)

Sales, L. M. M. (2004). *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey.

Sales, L. M. M. (2016). Técnicas de mediação de conflitos e técnica da reformulação – novo paradigma e nova formação para os profissionais do direito. *Periódicos UNIVALI*, 21(2), 940-958, DOI: 10.14210.

Sales, L. M.M. & Chaves, E.C.C. (2014). Mediação e conciliação judicial - a importância da capacitação e de seus desafios. *Sequência* (Florianópolis), (69), 255-279. Recuperado de <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2014v35n69p255>

Salgado, M. S. F. (2019). *Freud, Schreber e a insegurança jurídica nos tribunais brasileiros*. Recuperado de <https://www.focus.jor.br/freud-schreber-e-a-inseguranca-juridica-nos->

Santos, J. F. (2011). O ensino do Direito no Brasil e as alternativas para a melhoria de sua qualidade. *Revista Jus Navigandi*, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 16, n. 2751, 12 jan. Recuperado de <https://jus.com.br/artigos/18251>. Acesso em: 4 dez. 2020

Scavone Júnior, L. A. (2014). *Manual de arbitragem, mediação e conciliação*. 5. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense.

Sica, L. (2007). *Justiça restaurativa e mediação penal*. O novo modelo de justiça criminal e de gestão do crime. Rio de Janeiro: Lumen Juris.

Silva, D. N. (2020). *Mahatma Gandhi*. História do mundo. Recuperado de <https://www.historiadomundo.com.br/idade-contemporanea/mahatma-gandhi.htm>

Silva, E. Z. M. (2013). Psicologia jurídica: um percurso nas varas de família do tribunal de justiça do estado de São Paulo. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 33(4), 902-917. Recuperado de <https://doi.org/10.1590/S1414-98932013000400010>

Suxberger, A. H. G. (2009). *O tamanho dos nossos sonhos: política e democracia no espaço entre nós e o contexto*. (Cap. 2, pp. 21-31). Blumenau: Nova Letra.

Tartuce, F. (2015). *Mediação nos conflitos civis*. 2. ed., revisada, atualizada e ampliada, Rio de Janeiro: Forense.

Unesco - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (1945). *Constituição*. Recuperado de [http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL\\_ID=15244&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=15244&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)

Unesco - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2010). *Cultura de paz: da reflexão à ação. Balanço da década internacional da promoção da cultura de paz e não violência em benefício das crianças do mundo*. – Brasília: UNESCO, São Paulo: Associação Palas Athena.

Vanin, C. E. (2015) O que é autocomposição. *JusBrasil*. Recuperado de <https://duduhvanin.jusbrasil.com.br/artigos/192097736/o-que-e-autocomposicao>

Vasconcelos, C. E. (2008). *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método.

Vieira, L. (2020). A importância da mediação como solução mais eficiente de determinados conflitos. *Direito diário*, 27 de fev. Recuperado de <https://direitodiario.com.br/mediacao-solucao-de-conflitos/>

Vilas-Boas, R. M. (2019). *Os princípios norteadores da mediação e o mediador*. Recuperado de [http://conteudojuridico.com.br/?colunas&colunista=1635\\_&ver=183](http://conteudojuridico.com.br/?colunas&colunista=1635_&ver=183)

Wheeler, M. (2014). *A arte da negociação: como improvisar acordos em um mundo caótico*. Tradução de Poliana Oliveira. São Paulo: LeYa.

## APÊNDICE A: TCLE

### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

O Sr. (a) está sendo convidado (a) a participar da pesquisa intitulada “**Mediação Familiar e Suas Ferramentas de Capacitação à Luz da Percepção dos Mediadores do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC)**”. O objetivo desta investigação será analisar o contexto do trabalho da mediação familiar a partir da visão dos mediadores do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC).

A pesquisa será realizada pela mestranda/pesquisadora, Jéssica Aparecida Alves Simon, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Gabriela Rieveres Borges de Andrade. Justifica-se esta investigação pela constante utilização de métodos autocompositivos pelo Judiciário, destacando a mediação, sendo uma oportunidade única de falar com profissionais especializados, expondo problemas a serem resolvidos em cada caso, sem o custo emocional e financeiro de um processo judicial.

A mediação acaba com a imprevisibilidade do desfecho do processo e concede às partes o tempo necessário para alcançar a solução de seus problemas cuja resolução, às vezes, está além da capacidade de decisão do juiz. Espera-se que este estudo traga informações relevantes sobre o contexto de trabalho e trajetórias profissionais dos participantes do estudo, fornecendo dados importantes para novas pesquisas, tendo em vista que há poucos estudos sobre o contexto do trabalho com a população pesquisada.

Sua participação será em forma de entrevista individual, com duração de aproximadamente uma hora. A aplicação da entrevista pode envolver o risco de algum constrangimento, cabendo, neste caso, a opção de não responder as questões julgadas desconfortáveis e/ou que não queira. Entretanto, caso sejam identificados danos provenientes desta pesquisa, o participante tem assegurado o direito a ser assistido, indenizado e ressarcido de tais danos. Para participar deste estudo o (a) Sr. (a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. O (A) Sr. (a) terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que o Sr. (a) é atendido (a).

Os dados da entrevista serão gravados em áudio e transcritos, ficarão arquivados com a pesquisadora responsável por um período de 5 (cinco) anos, e após esse tempo, serão

destruídos. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira (Resolução n. 466/12, do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pela pesquisadora responsável e a outra será fornecida ao Sr. (a).

Eu, \_\_\_\_\_, portador (a) do documento de identidade n. \_\_\_\_\_, telefone \_\_\_\_\_, fui informado (a) dos objetivos da pesquisa “Mediação Familiar e Suas Ferramentas de Capacitação à Luz da Percepção dos Mediadores do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC)”, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar, se assim o desejar. Declaro que concordo em participar. Recebi uma via original deste termo de consentimento livre e esclarecido.

Cidade/MS, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

---

**Entrevistado (a)**

---

**Pesquisadora**

Pesquisadora: Jéssica Aparecida Alves Simon

Endereço: Rua Padre José Pascoal Busato, n. 1.322, bairro Centro, CEP 79.700-000, Fátima do Sul/MS, telefone: (67) 99955-0492, e-mail: jessicalvesimon@gmail.com

Orientadora da Pesquisa: Gabriela Rieveres Borges de Andrade

Endereço: Rodovia Dourados/Itahum, Km. 12 – Unidade II, CEP 79.804-970, Dourados/MS, telefone: (67) 99291-6649, e-mail: gabrielaandrade@ufgd.edu.br

Comitê de Ética em Pesquisa – Parecer n. 3.690.475

Endereço: Rua Melvin Jones, n. 940, bairro Jardim América, CEP 79.803-010, Dourados/MS, telefone: (67) 3410-2853, e-mail: cep@ufgd.edu.br



## APÊNDICE B: ROTEIRO DE ENTREVISTA

### Bloco I – Identificação

- 1) Qual a sua idade?
- 2) Sexo ( ) feminino ( ) masculino

### Bloco II – Trajetória Profissional

- 3) Qual a sua formação acadêmica?
- 4) Há quanto tempo se formou?
- 5) Você possui alguma pós-graduação *lato sensu* (ex.: programas de especialização e MBA) ou *stricto sensu* (ex.: mestrado e doutorado)?
- 6) Esta pós-graduação tem alguma relação com a mediação familiar?
- 7) Você já atuou como mediador (a) judicial antes?
- 8) Há quanto tempo atua como mediador (a) judicial neste Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC)?
- 9) Você pensava em se tornar mediador judicial até chegar neste CEJUSC? Por quê?
- 10) Você possui outras atividades paralelas além da mediação judicial? Quais?

### Bloco III – Capacitação

- 11) Você participou de alguma capacitação para se tornar mediador (a)? Qual?
- 12) Você se sentiu seguro (a) para atuar como mediador (a) judicial após a realização desta capacitação? Por quê?
- 13) Você realizou algum curso/capacitação/atualização após ter realizado a primeira capacitação?
- 14) O que mais você faz para se capacitar em relação à sua atuação como mediador (a) judicial?

**Bloco IV – Ferramentas**

- 15) Em sua atuação como mediador (a), qual (is) técnica (s) você utiliza para solução dos conflitos?
- 16) Você tem conhecimento de alguma técnica utilizada pela Psicologia em relação à mediação de conflitos?
- 17) Na sua opinião, qual (is) conhecimento (s) é/são mais importante (s) para trabalhar com a mediação de conflitos?

**Bloco V – Condições de Trabalho**

- 18) O que você considera como desafio para a atuação de mediador (a) judicial?
- 19) Quantas horas diárias você trabalha?
- 20) Em relação às condições de trabalho, o que você tem a dizer sobre:
- Remuneração;
  - Tempo de dedicação;
  - Tempo de estudo para cada processo;
  - Tempo de preparo;
  - Instalação física (mesas, cadeiras, salas apropriadas, privacidade).
- 21) Que tipos de problemas e que tipos de apoio você encontra na sua atuação como mediador (a) judicial?
- 22) A partir da sua experiência profissional, como você vê o papel do mediador (a) judicial?
- 23) Você está satisfeito (a) com a sua atuação como mediador (a) judicial?

**ANEXOS: APROVAÇÃO DO CEP/UGD****PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP****DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** MEDIAÇÃO FAMILIAR E SUAS FERRAMENTAS DE CAPACITAÇÃO À LUZ DA PERCEPÇÃO DOS MEDIADORES DO CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC)

**Pesquisador:** JESSICA APARECIDA ALVES SIMON

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 23448619.0.0000.5160

**Instituição Proponente:** Faculdade de Ciências Humanas

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

**DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 3.690.475

**Apresentação do Projeto:**

A partir da análise do discurso dos mediadores judiciais do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), pretende-se entender a visão dos mesmos sobre as ferramentas de mediação familiar oferecidas nos cursos de capacitação e a interface entre o aprendizado e a realidade enfrentada no dia a dia de sua trajetória profissional, assim como o entendimento dos mesmos sobre a importância da Psicologia em sua atuação.

**Hipótese:**

A prática da mediação requer conhecimento e treinamento específico de técnicas próprias, devendo o mediador qualificar-se e aperfeiçoar-se, melhorando continuamente suas atitudes e suas habilidades profissionais. Deve preservar a ética e a credibilidade do instituto da mediação por meio de sua conduta. Busca-se apresentar os métodos para a utilização da mediação, que reúnem recursos e técnicas para facilitar diálogos, onde um terceiro agente, o mediador, atua imparcialmente na coordenação de reuniões conjuntas ou separadas com as partes, cujo procedimento visa gerar um diálogo cooperativo a fim de garantir o equilíbrio das falas e na interação de todos os envolvidos na demanda.

**Objetivo da Pesquisa:**

Objetivo Primário:

Analisar o contexto do trabalho da mediação familiar a partir da visão dos mediadores do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC).

Objetivo Secundário:

Conhecer o perfil dos mediadores do CEJUSC;

Compreender a trajetória profissional dos mediadores do CEJUSC;

Identificar as condições de trabalho que os mediadores do CEJUSC possuem; e

Captar como se dá o emprego do conhecimento da Psicologia nessa atuação de mediador junto ao CEJUSC.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Riscos:

De acordo com o inciso II.22, da Resolução n. 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), “risco da pesquisa, constitui-se na possibilidade de danos à dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual do ser humano, em qualquer pesquisa e dela decorrente”. Nesse sentido, a aplicação da entrevista gravada em áudio pode envolver o risco de algum tipo de cansaço ou constrangimento. Para minimizar tal risco, a entrevista será realizada individualmente, em ambiente reservado, ficando claro ao participante que a sua identidade e privacidade serão respeitadas. Ressalta-se que, havendo cansaço ou constrangimento em relação ao questionário, cabe, neste caso, a opção do participante em não responder às questões julgadas desconfortáveis e/ou que não queira. Entretanto, caso sejam identificados danos provenientes desta pesquisa, o participante tem assegurado o direito a ser assistido, indenizado e ressarcido de tais danos.

Benefícios:

Ao participar da pesquisa, os participantes não terão nenhum ganho direto. No entanto, espera-se que esta investigação traga informações relevantes sobre as ferramentas de capacitação da mediação familiar, contribuindo para o entendimento da interface entre o aprendizado e a realidade enfrentada no dia a dia da trajetória profissional dos mediadores judiciais, assim como o entendimento dos mesmos sobre a importância da Psicologia em sua atuação.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

A prática da mediação requer conhecimento e treinamento específico de técnicas próprias, devendo o mediador qualificar-se e aperfeiçoar-se, melhorando continuamente suas atitudes e suas habilidades profissionais. Deve preservar a ética e a credibilidade do instituto da mediação por meio de sua conduta. Busca-se apresentar os métodos para a utilização da mediação, que reúnem recursos e técnicas para facilitar diálogos, onde um terceiro agente, o mediador, atua imparcialmente na coordenação de reuniões conjuntas ou separadas com as partes, cujo procedimento visa gerar um diálogo cooperativo a fim de garantir o equilíbrio das falas e na interação de todos os envolvidos na demanda.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Vide “Conclusões ou Pendências ou Lista de Inadequações”

**Recomendações:**

Vide “Conclusões ou Pendências ou Lista de Inadequações”

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

“Não há óbices éticos”.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Diante do exposto, o CEP/UFGD, de acordo com as atribuições definidas na Resolução CNS n. 510 de 2016, na Resolução CNS n. 466 de 2012 e na Norma Operacional n. 001 de 2013 do CNS, manifesta-se pela APROVAÇÃO do referido protocolo de pesquisa.

Conforme orientações das resoluções vigentes que regem a ética em pesquisa com seres humanos:

- \* O pesquisador deve comunicar qualquer evento adverso imediatamente ao Sistema CEP/CONEP;
- \* O pesquisador deve apresentar relatório parcial e final ao Sistema CEP/CONEP.

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P ROJETO_1436364.pdf	08/10/2019 08:46:08		Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Infraestrutura_Necessária.pdf	08/10/2019 08:45:01	JESSICA APARECIDA ALVES SIMON	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto_da_CONEP.pdf	08/10/2019 08:44:32	JESSICA APARECIDA ALVES	Aceito
Cronograma	Cronograma.pdf	02/10/2019 10:31:15	JESSICA APARECIDA ALVES	Aceito
Orçamento	Orçamento_Financeiro.pdf	02/10/2019 10:31:02	JESSICA APARECIDA ALVES	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Declaração_de_Compromisso_da_Pesq uisadora.pdf	02/10/2019 10:30:47	JESSICA APARECIDA ALVES	Aceito
Outros	Instrumento_de_Coleta_de_Dados.pdf	02/10/2019 10:30:04	JESSICA APARECIDA ALVES	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Termo_de_Compromisso_da_Instituição .pdf	02/10/2019 10:29:11	JESSICA APARECIDA ALVES SIMON	Aceito
Brochura Pesquisa	Formulário_Projeto_de_Pesquisa.pdf	02/10/2019 10:28:36	JESSICA APARECIDA ALVES	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_de_Pesquisa.pdf	02/10/2019 10:28:03	JESSICA APARECIDA ALVES SIMON	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	Termo_de_Consentimento_Livre_e_Escl arecido.pdf	02/10/2019 10:27:02	JESSICA APARECIDA ALVES SIMON	Aceito
Parecer Anterior	Resolução.pdf	02/10/2019 10:26:42	JESSICA APARECIDA ALVES	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

DOURADOS, 07 de novembro de 2019

Assinado por:

Leonardo Ribeiro Martins

(Coordenador (a))