



# **CENTRO UNIVERSITÁRIO LUTERANO DE PALMAS**

*Recredenciado pela Portaria Ministerial nº 1.162, de 13/10/16, D.O.U nº 198, de 14/10/2016*  
ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL LUTERANA DO BRASIL

Even Amanda Alves da Silva

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: um estudo sobre a percepção dos estudantes acerca do empoderamento como mediadores no âmbito jurídico

Palmas – TO

2016

Even Amanda Alves da Silva

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: um estudo sobre a percepção dos estudantes acerca  
do empoderamento como mediadores no âmbito jurídico

Trabalho de Conclusão de Curso elaborado e  
apresentado como requisito para obtenção do  
título de Bacharel em Psicologia, pelo Centro  
Universitário Luterano de Palmas  
(CEULP/ULBRA).

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. M.Sc. Márcia Mesquita Vieira

Palmas – TO

2016

Dados internacionais da catalogação na publicação.

S586m Silva, Even Amanda Alves da  
Mediação de conflitos: um estudo sobre a percepção dos  
estudantes acerca do empoderamento como mediadores no  
âmbito jurídico / Even Amanda Alves da Silva – Palmas, 2016  
53 fls., 29 cm. il.

Orientação: Prof<sup>o</sup>.M.e Márcia Mesquita Vieira  
TCC (Trabalho de Conclusão de Curso). Psicologia - Centro  
Universitário Luterano de Palmas. 2016

1. Mediação de conflitos. 2. Competências profissionais. 3.  
Empoderamento estudantil. I. Vieira, Márcia Mesquita .II.  
Título. IV. Psicologia.

CDU: 159.9.072.43

Even Amanda Alves da Silva

Mediação de Conflitos: um estudo sobre a percepção dos estudantes acerca do  
empoderamento como mediadores no âmbito jurídico

Trabalho de Conclusão de Curso elaborado e  
apresentado como requisito para obtenção do  
título de Bacharel em Psicologia, pelo Centro  
Universitário Luterano de Palmas  
(CEULP/ULBRA).

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. M.Sc. Márcia Mesquita Vieira

Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Prof<sup>a</sup>. M.Sc. Márcia Mesquita Vieira

Orientadora

Centro Universitário Luterano de Palmas – CEULP

---

Prof<sup>a</sup>. M.Sc. Fabiana Fleury Curado

Centro Universitário Luterano de Palmas - CEULP

---

Prof<sup>a</sup>. M.Sc. Cristina D'Ornellas Filipakis

Centro Universitário Luterano de Palmas - CEULP

Palmas – TO

2016

## AGRADECIMENTOS

Ao longo desta jornada acadêmica carregada de intensidades e novas direções que me afetaram de maneira a trajar novas feições e opiniões, vejo o quanto este contato exerceu um poder enigmático e um tanto incompreensível sobre mim.

Descrever com autenticidade ou tentar colocar em palavras tudo que experimentei durante esses longos períodos não seria tarefa fácil. Escrever sobre o dado momento, em meio a constantes releituras e adequações do trabalho me faz perceber o quanto a graduação me auxiliou no processo de construção identitária, transcendendo para além de um mero título acadêmico de bacharel.

Sou grata a Deus por ser companhia constante em minha vida. De forma extraordinária sempre colocou em meu caminho algumas pedras para que pudesse seguir até aqui.

Entre estas pedras: algumas preciosas e outras nem tanto. Porém, todas com sua fundamental importância... Talvez no momento não conseguisse compreender ou não tivesse capacidade suficiente para tanto, mas hoje percebo e entendo que as mais “rígidas” foram essenciais para o meu prosperar.

Entre as mais preciosas encontram-se aquelas de valor inigualável. Algumas lapidadas com tal perfeição que eu não seria capaz de apontar suas falhas. Estas carregou sempre comigo: minha família e em especial a minha vizinha que tanto amo e admiro. De uma força rara e uma beleza singela, percorreu comigo os caminhos mais tortuosos, recordando-me sempre da força que tem o amor.

Entre as outras, vejo meus amigos e amigas. Tanto os que levo em meu coração há alguns anos, quanto os que cativei até aqui.

A formação me ensinou, me estimulou, me inquietou e também me incomodou, incontáveis vezes. No entanto foi aqui, no Ceulp/Ulbra, durante o curso de Psicologia que me encontrei. Por isso, eis aqui minha gratidão!

E neste espaço, não poderia deixar de agradecer nomeadamente a minha querida orientadora Márcia Mesquita Vieira por ser essa pessoa iluminada e amável, que de forma assertiva e gentil cumpre da melhor maneira a arte de ensinar. Obrigada por todo carinho, paciência, entendimento e compreensão!

Professores, coordenadores, orientadores e supervisores (meus grandes mestres); colegas; amigos; amores; meu querido e acolhedor campo de estágio (na

qual considero minha segunda casa) e tantos outros que sempre estiveram ali: a todos minha gratidão!

## RESUMO

DA SILVA, Even Amanda Alves. **Mediação de Conflitos**: um estudo sobre a percepção dos estudantes acerca do empoderamento como mediadores no âmbito jurídico. 2016. 48 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Psicologia, Centro Universitário Luterano de Palmas, Palmas/TO, 2016.

Esta pesquisa explorou o processo de empoderamento de estudantes, a fim de compreender as perspectivas que compõem um território em processo de construção, que é o uso da Mediação de Conflitos. Quanto à finalidade metodológica este trabalho apresenta delineamento de pesquisa aplicada em campo, dado que se concretizou junto a Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO). Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, pois retrata a perspectiva dos participantes; interpretando os fenômenos de acordo com os significados que possuem para eles, neste contexto. Foram realizados grupos focais exploratórios e as informações levantadas submetidas ao método de análise do discurso, pois este propicia realizar uma leitura do texto enfocando a posição discursiva dos sujeitos envolvidos, enquanto produtores de sentidos. Os participantes da pesquisa são Mediadores de Conflitos, ou seja, estudantes das áreas do Serviço Social, da Psicologia e do Direito, que atuam no Projeto “Salas de Mediação” da Defensoria Pública do Estado do Tocantins. Houve recorte amostral e participaram da pesquisa apenas três regionais. Cada regional conta com três estudantes, totalizando assim nove participantes. A coleta de dados foi realizada no período de setembro a outubro de 2016. A partir desta pesquisa foi possível compreender que o processo de empoderamento dos estudantes na atividade encontra-se associado às habilidades desenvolvidas na própria atividade. Ademais, observou-se que a integração e articulação das áreas em estudo, refletem um desenvolvimento ativo e potencial, viabilizando identificar também o perfil das mediações realizadas no estado do TO.

Palavras-chave: Mediação de Conflitos. Competências profissionais. Empoderamento estudantil.

## **ABSTRACT**

DA SILVA, Even Amanda Alves. Conflict Mediation: a study on students perception of empowerment as mediators in the legal arena. 2016. 48 f. Term paper (Undergraduate) - Psychology Course Lutheran University Center of Palmas, Palmas/TO, 2016.

This research explored the process of empowering students in order to understand the perspectives that make up a territory in the process of construction, which is the use of Conflict Mediation. As for the methodological purpose and the place, it presents a delineation of the applied research in the field, given that the Public Defender's Office of the State of Tocantins (DPE-TO). It is a qualitative research, as it portrays the participants' perspective; Interpreting the phenomena according to the meanings they have for them, in this context. Exploratory focus groups and the information collected were submitted to the method of discourse analysis, since it provides a reading of the text focusing on the discursive position of the subjects involved, as producers of meanings. The participants of the research are Conflict Mediators, that is, students from the areas of Social Service, Psychology and Right, who work in the Project "Mediation Rooms" of the Public Defender of the State of Tocantins. There was a sampling cut and only three regional ones participated in the survey. Each regional has three students, thus totaling nine participants. Data collection was carried out from September to October 2016. From this research it was possible to understand that the process of empowering students in the activity is associated with the skills developed in the activity itself. In addition, it was observed that the integration and articulation of the areas under study, reflect an active and potential development, making it possible to identify also the profile of the mediations carried out in the state of TO.

**Keywords:** Conflict Mediation. Professional skills. Student Empowerment.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CEULP	Centro Universitário Luterano de Palmas
CEPCEULP/UiBra	Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário Luterano de Palmas
CNS	Conselho Nacional de Saúde
DPE-TO	Defensoria Pública do Estado do Tocantins
ULBRA	Universidade Luterana do Brasil
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Conflitos humanos e formas de resolução no âmbito do poder Judiciário .....	9
2.2 Mediação de Conflitos e suas interfaces na esfera Jurídica.....	11
2.3 Atuação multidisciplinar: o exercício de Mediar.....	15
2.4 Empoderamento estudantil.....	17
2.5 Competências: conceitos e sentidos profissionais em Mediação de Conflitos ....	19
2.6 Competências profissionais do Mediador de Conflitos.....	23
<b>3 METODOLOGIA .....</b>	<b>27</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>29</b>
4.1 Formação .....	29
4.2 Competências .....	31
4.3 Empoderamento.....	35
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>37</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>39</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>43</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Contemporaneamente, a variedade e complexidade de conflitos que ressoam em algumas instâncias da sociedade, tal qual a Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO), demandam a elaboração de estratégias reais voltadas para a solução de conflitos de interesses. Dentro das possibilidades e limites de atuação da DPE-TO, conforme destaca Rosenblatt et al. (2014) está cada vez mais evidente que o processo judicial, como método estatal ortodoxo de solução de conflitos, não se apresenta mais como um instrumento eficaz para pacificar os interesses em disputa e cumprir a promessa constitucional.

Ao tratar da prestação, pelo Estado, de assistência jurídica integral e gratuita, a garantia de ingresso - apesar de apresentar-se como uma garantia fundamental - comumente redundante na impossibilidade de atender aos interesses de cada sujeito. Afinal, a garantia de acesso à justiça, frente uma cultura de excessiva judicialização das divergências sociais que assolam o país, é respaldada quase que exclusivamente pelo viés da solução adversativa dos conflitos, na qual existe um ganhador e um perdedor.

Assim, de acordo com Rosenblatt et al. (2014) se por um lado, a chegada dessas demandas ao sistema estatal pode significar uma demonstração da “inabilidade” do cidadão na solução de seus próprios problemas, por outro, pode significar uma problemática dentro do sistema jurídico, pois na medida em que aponta para a garantia fundamental do acesso, ganha contornos mais abrangentes, percorrendo caminhos opostos, dado que não fomenta a devolução do poder de decisão às pessoas em conflito.

Nesse sentido, anuente Brasília (2015), é nítido que a problemática em análise não se restringe ao acesso, mas também à efetividade da justiça, compreendendo não apenas o referido acesso do cidadão ao sistema de justiça, mas também a qualidade material e “saída” deste sistema.

Assim, na busca da superação das dificuldades, em virtude da absorção de um novo modelo de sociedade que manifeste verdadeira eficácia social, anuente Muller (2007) - o contexto atual vem propiciando o surgimento de novas compreensões, contrapondo-se ao entendimento polarizado e restrito do conflito, diante da natureza humana, buscando transformar os conflitos em empreendimentos cooperativos, colaborando não somente para a desobstrução do judiciário, mas também para a construção de cidadãos conscientes do seu potencial transformador,

em solucionar conflitos, de forma pacífica, sem o imperativo da aplicação coercitiva e terceirizada de uma sanção legal.

Na realidade local, por meio de convênio firmado com o Ministério da Justiça e a Secretaria de Reforma Judiciária, a Defensoria Pública do Estado do Tocantins tem buscado ampliar a prática da resolução consensual de conflitos, diante da oferta de serviços de mediação. Assim, o projeto “Salas de Mediação” surge como iniciativa na busca pela criação de espaços onde as pessoas possam resolver seus próprios conflitos, pelo diálogo. Na composição dessa forma de realização de justiça, tem se também o empoderamento de estudantes/estagiários extracurriculares de áreas distintas (Direito, Serviço Social e Psicologia), em práticas de Mediação.

Diferentemente da conciliação e da arbitragem, este mecanismo de resolução de conflitos não requer a ação de um terceiro propondo alternativas/sugestões para a resolução do impasse. Na mediação de conflitos encontra-se a “expansão das discussões tradicionais que são feitas para chegar a um acordo, ampliando-as para além das questões jurídicas envolvidas” (MULLER, 2007), sendo que a tomada de decisões não é imposta por um terceiro, alheio a situação, mas sim pelas próprias partes, conhecedoras factuais da circunstância.

Portanto, em um espaço que possuem diversas e complexas variáveis imbricadas, as estratégias empregadas pelo mediador serão fundamentais, dado que a mediação ocorre na inter-relação entre o mediador e os sujeitos em conflito. Diante de tal constatação e com base na experiência do Projeto “Salas de Mediação” da DPE-TO, firmado por intermédio de áreas ímpares, cumpre salientar: Qual a percepção dos estudantes acerca do seu empoderamento para o exercício da Mediação de Conflitos?

Diante da indagação suscitada sobre este processo, tem-se como objetivo geral analisar como os estudantes percebem seu empoderamento, na qualidade de mediadores de conflitos, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO). Como consequência, pretende-se examinar e identificar se o empoderamento nesta atividade está relacionado aos conhecimentos teóricos advindos da formação ou encontra-se associado às habilidades desenvolvidas pelos mesmos na prática cotidiana.

Dado o exposto, frente à notória relevância das práticas aqui referidas, o estágio extracurricular em Mediação de Conflitos, no âmbito jurídico, pode ser

contemplado como uma vivência formidável que despertou o interesse por este assunto.

Assim, falar de mediação é falar do processo de empoderamento que forneceu ferramentas para o crescimento e aperfeiçoamento profissional. Uma tarefa árdua, no entanto bem-aventurada, que consistiu no investimento naquilo que se ensaja durante grande parte do percurso acadêmico. Contudo, entre estes produtos, somam-se também as indagações.

Como consequência, esta escolha não foi algo fortuito, mas sim reflexo daquilo que proporcionou o despertar para a importância de uma análise dos diversos fenômenos envolvidos neste processo de empoderamento estudantil - assentados na conduta do mediador.

À vista disso, a experiência do estágio realizado junto a Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO), viabilizou discorrer com propriedade sobre este assunto permeado de complexidades, que demandam um olhar mais atento.

Entre as muitas contribuições, o estudo sobre empoderamento estudantil é um grande passo na busca pela compreensão destes espaços, que vai desde o reconhecimento dos estudantes frente às percepções destes, por vezes ignoradas; o alcance das áreas que seguem norteando esta prática; as implicações resultantes da integração deste grupo de produção de áreas distintas – Direito, Psicologia e Serviço Social -; sobre a formação acadêmica e seus recursos - reguladores de um direcionamento teórico-prático - com a finalidade de aperfeiçoar as competências profissionais, tanto quanto a capacidade de manejar estes aspectos teórico-conceituais, possibilitando inclusive, obter uma visão mais ampla e crítica acerca dos eventos constituintes em espaços de atuação multidisciplinar, cuja contribuição dos conhecimentos psicológicos é fundamental.

Deste modo, sob essa ótica, o Projeto “Salas de Mediação” torna-se um campo propício de investigação, e por ser uma prática sancionada recentemente, o trabalho aqui realizado também concebe novos entendimentos acerca do ofício de mediador.

## 2 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

No intuito de fundamentar a análise acerca do empoderamento de estudantes em práticas de Mediação, como forma de resolução de conflitos dentro do contexto jurídico, será feito um resgate das abordagens e conceitos atrelados a esta técnica. Na sequência, discorrer-se-á sobre a prática extracurricular, culminando com as competências abordadas pela literatura especializada e aplicadas em práticas de Mediação.

Para este fim, serão desenvolvidos teoricamente, os seguintes assuntos: conflitos humanos e formas de resolução no âmbito do poder judiciário; mediação de conflitos - difundida pela Defensoria Pública do Estado do Tocantins – no Projeto “Salas de Mediação”, cujo foco incide no mediador e sequencialmente, discorrer-se-á sobre a natureza destas formas de atuações. Ao final, serão introduzidas algumas compreensões acerca da prática de estágio extracurricular, que será objeto de estudo, no que concerne ao processo de empoderamento dos estudantes, bem como as competências profissionais, com base no processo de Mediação.

### **2.1 Conflitos humanos e formas de resolução no âmbito do poder Judiciário**

A compreensão do sujeito enquanto ser singular que opera no incessante ir e vir, conforme suas aspirações permite contemplá-lo em sua unicidade. Tal definição não é simples a nível conceitual, pois apesar de cada ser humano ser ímpar e dotado de expressões que perpassam a estandardização<sup>1</sup> é a partir das buscas e contatos com outros seres distintos que diferentes histórias, maneiras de sentir, sonhos, expectativas, interesses, entre outros sentidos são construídos. Portanto, essa condição de singularidade, implica no aprendizado de muitas coisas para além da referida solitude<sup>2</sup>.

Apoiados nesta perspectiva, em um mundo de inúmeros registros e possibilidades, naturalmente esta multiplicidade de elementos continuamente se provoca, diverge e/ou converge entre si, no plano imaterial e material. Por consequência, é presumível que este incessante e dinâmico fluxo - dotado de

---

<sup>1</sup> Para definir esta ação nos apropriaremos da conceituação de 7graus (2009-2016), que define a estandardização como a ação de uniformizar os elementos que compõem uma série (ou conjunto), fazendo com que eles possuam o mesmo modelo ou padrão; padronização. (Etm. estandardizar + ção)

<sup>2</sup> Para Safra (2009) a solitude corresponde ao estado na qual o indivíduo inicia a experiência de si, como só.

potencial e nutrido por anseios particulares - aponte também para a incompatibilidade social, uma vez que somos seres dessemelhantes.

Logo, a contrariedade e disputa de opostos presentes no plano social, engendram o conflito.

O conflito surge sempre que há necessidades, motivos ou interesses opostos, sejam eles de qualquer natureza. Apesar de estar associado a experiências negativas ou desagradáveis, ele pode ser rico em experiências pessoais quando bem administrado. [...] O fato é que conflitos desencadeiam crises. No idioma chinês, por exemplo, crise representa um momento perigoso em que as coisas começam a dar errado. Uma situação arriscada em que se deve ser cauteloso (e não como vulgarmente se diz que a palavra crise é fusão de perigo e oportunidade). (NAZARETH, 2009, p.37)

Nota-se que o conflito é inerente a condição humana e esta evolução do entendimento que se tem de conflito percorrem desde a visão tradicional, em que os conflitos devem ser evitados a todo o custo - sendo aludidos frequentemente como resultado de comportamento de indivíduos indesejáveis - até à visão moderna, onde se entende que certo grau de conflito faz surgir ideias inovadoras, frente à discussão aberta de pontos de vista distintos.

Todavia, como refere Muller (2007, p. 23), no plano social, ou seja, nas situações em que há discordâncias, a sobreposição de interesses carregados de impressões - construídas em relações longas e até mesmo contatos corriqueiros - evidenciam a dificuldade dos sujeitos em lidar com as diferenças e a partir disso, Vezzulla (1998, p. 45) entende que neste contínuo jogo de satisfações das necessidades humanas, a confusão entre o ser e o ter dão emergência ao conflito.

Frente a este antagonismo, em que a impossibilidade de consenso é enfatizada, o ganhar passa a ser imperativo, de modo que a concentração nas posições se coloca como foco para ambos, enunciando, portanto, a judicialização das posições, ou seja, questões "insolucionáveis" são lançadas ao Judiciário, com vistas principalmente à validação destas, baseadas no ajustamento legal. Deste modo, o conflito é colocado com maior acuidade como algo negativo.

Seguindo este caminho, as pessoas esquecem-se que a satisfação mútua será um ponto por vezes inatingível, pois alguns aspectos propulsores e regentes de grande parte das ações movidas neste âmbito, acabam não sendo passíveis de um alcance normativo. Como exemplo: em determinadas circunstâncias, o magistrado, investido de autoridade no exercício do direito, dispõe de certa regularidade

temporal, que torna inviável a possibilidade de atender aos anseios de cada uma das partes. Em razão disto, Vezzulla (1998, p. 45) sustenta que muitas vezes os usuários do Judiciário saem inconformados com a sentença do juiz, pois ela não reinstala o relacionamento e nem o respeito, ou seja, as problemáticas do ser; levando em conta somente as compensações econômicas e problemáticas do ter.

Assim, esta tomada de decisões, que torna a solução jurídica do litígio o ponto central da relação, declaradamente atenderá apenas a uma das partes, provocando então a manutenção do conflito e uma constante repercussão sistêmica, dado que, “o litígio apresentado por intermédio de um processo judicial oculta situações dolorosas – mágoas, frustrações, traições, amor, ódio, raiva – pautadas na experiência e elaboração ao longo de um processo de convivência interpessoal.” (MULLER, 2007, p. 18)

Não obstante, para Muller (2007, p. 17) “a ampliação das dissonâncias entre os “protagonistas” da disputa, estendem-se também à redução da eficácia social da solução de conflitos na sociedade”, pois nestas situações, na qual os sujeitos legitimam um rompimento - estruturado, de forma terceirizada, inviabilizando a exposição das motivações, expectativas e interesses - os elementos afetivos e objetivos, antes referidos, acabam impossibilitando uma resolução positiva da relação.

Vale destacar que, por muito tempo, o modelo tradicional do Poder Judiciário, para resolução das controvérsias, apreendeu o conflito como uma disputa em que existem partes antagônicas; não significando uma transformação positiva desses sujeitos e conservando seus ideais normativos e tutelares.

Destarte, assumindo a linguagem relativa aos conflitos, adotada pelos seguintes autores é possível inferir que a problemática do ser corresponde também aos conflitos subjetivos e não somente aos conflitos objetivos, como preconizam grande parte dos métodos de soluções na esfera Jurídica. Logo, é preciso conceber que existe uma inter-relação entre ambos, para que não haja uma tendência ao erro, diante da tentativa de ignorar um destes.

## **2.2 Mediação de Conflitos e suas interfaces na esfera Jurídica**

Na busca por um meio adequado à solução de conflitos, em que a oportunidade dos sujeitos compreenderem o conflito de forma dinâmica, efetiva e cooperativa seja real, a Mediação se coloca como uma técnica legitimamente inserida no contexto jurídico brasileiro, ganhando cada vez mais espaços.

Recentemente, a Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) foi sancionada, sem vetos, pela presidente Dilma Rousseff. O ato foi publicado no Diário Oficial da União no dia 29 de junho de 2015:

A norma visa promover esse meio alternativo de solução de conflitos e o texto define a mediação como atividade técnica exercida por pessoa imparcial, sem poder de decisão, que auxilia as partes envolvidas a encontrarem soluções consensuais. (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 2015)

Assim, a eminência deste mecanismo pode ser vista de diversas maneiras, pois este reconhecimento confirma não somente a legitimação de um conjunto de normas técnicas, mas sim, a aceitação da Mediação de Conflitos, como um instrumento de solução para todos os tipos de controvérsias no mundo atual.

Em linhas gerais, as pessoas compreendem por Mediação a atuação exercida por uma terceira pessoa, no intuito de promover uma negociação. Entretanto, a Mediação vai além desta concepção unidimensional.

Para Nazareth (2009, p. 23), seus primeiros registros remontam a 3.000 A.C., na Grécia Antiga. O Direito Romano também incorporou a mediação como alternativa anos mais tarde. Ainda que não fosse reconhecida como possibilidade legal, pequenas causas e desavenças seguiam para um “mediador”.

Por muito tempo, “a igreja católica e a ortodoxa permaneceram como as principais organizações e administrações de litígios” (Id. Ibid, 2009, p. 23), ou seja, cabia ao clero intermediar disputas familiares, criminais, entre outras. Como se vê esta técnica remonta aos primórdios da civilização. Até então, se fazia referência apenas a uma “maneira de lidar” com os problemas que surgiam na sociedade, sendo utilizada como saída alternativa.

Para a autora (2009, p. 24), só em meados de 1636, seguindo o cenário delineado por desbravadores holandeses, que este sistema foi trazido para as Américas. Alguns estudos datam que o início deste sistema se deu por meio da associação de nove homens que atuavam como mediadores e árbitros, no sudeste de Boston, mais precisamente na comunidade de Dedham.

Consoante a esta construção, Paashaus; Antunes, 2006, p. 191 perpetra as origens deste meio:

A mediação nasceu nos Estados Unidos da América na década de 1970. Seu crescimento foi muito rápido e logo foi incorporado ao sistema legal, e em alguns Estados tornou-se obrigatória anteriormente ao procedimento judicial. (PAASHAUS; ANTUNES, 2006, p. 191)

Deste modo, levando em consideração o percurso deste “sistema”, nota-se que a recente promulgação da Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) é um marco para o processo de mudança institucional e, acima de tudo cultural, haja vista que inclui efeito benéfico ao fomentar melhor qualidade de convivência, pela pacificação de posições antagônicas.

Outrossim, com a pretensão de tornar os sujeitos ativos no processo de sua própria história, Paashaus; Antunes (2006, p. 191) afirmam que os meios “adequados” de solução também foram e estão sendo implementados, ou mesmo criados, para esvaziar e ajudar a resolver a crise do Poder Judiciário, que segue abarrotado pelo número de ações judiciais.

Neste entrelaçamento, é expressivo o número de entidades e órgãos institucionais que tratam de Mediação de Conflitos no Brasil. Enquanto membros da comissão redatora da versão consensuada do Projeto de Lei de Mediação e associados ao Instituto de Mediação e Arbitragem no Brasil (IMAB/SP), Paashaus; Antunes, 2006, p. 192, constata com propriedade, que: “Seu uso e prática vem sendo admitido perante organismos do Poder Judiciário de maneira bastante exitosa”.

Assim, considerando o que foi percorrido até aqui e as condições para a utilização frutífera deste mecanismo, há de se acrescentar: no que afinal consiste a Mediação de Conflitos?

A mediação é, pois, um mecanismo não adversarial em que um terceiro imparcial que não tem poder sobre as partes as ajuda para que em forma cooperativa encontrem o ponto de harmonia do conflito. [...] O mediador induz as partes a identificar os pontos principais da controvérsia, a acomodar seus interesses aos da parte contrária, a explorar fórmulas de ajuste que transcendam o nível da disputa, produzindo uma visão produtiva para ambos. (CALMON, 2007, p.120)

Nessa significação, entendendo a mediação como uma alternativa que tem como fito a harmonização das dissonâncias mediante a comunicação cooperativa, a acepção de Moore (1998, apud AZEVEDO 2002, p. 141) identifica-se com o conceito de Calmon, pois ambos consideram que:

A mediação é um prolongamento ou aperfeiçoamento do processo de negociação que envolve a interferência de uma aceitável terceira parte, que tem poder de tomada de decisão limitada ou não autoritário. Esta pessoa ajuda as partes principais a chegarem de forma voluntária a um acordo mutuamente aceitável das questões em disputa. Da mesma forma que ocorre com a negociação, a

mediação deixa que as pessoas envolvidas no conflito tomem as decisões. (MOORE, 1998 apud AZEVEDO, 2002, p. 141)

Nessas situações, em que se encontram imbricadas uma série de complexidades que compõem cada indivíduo, logicamente a natureza do conflito é apreendida como algo mais denso: “as relações entre as pessoas envolvidas, são mais complexas e enredadas” (NAZARETH, 2009, p.32). Assim, ao passo que o processo judicial lida com questões manifestas e passadas, a Mediação de conflitos insere-se numa categoria mais ampla, ao abordar o presente e o que ainda está por vir.

A mediação não tem por objetivo, como o Judiciário, vigiar o cumprimento das leis e cuidar assim do ordenamento social. A mediação atende aos problemas apresentados entre as pessoas e procura a satisfação delas, o reestabelecimento da harmonia social aprimorando os relacionamentos, introduzindo a cooperação e o respeito. (VEZZULLA, 1998, p.39)

Desta forma, tendo como predicado a tomada de decisões pelos próprios envolvidos nas situações conflituosas, a Mediação de Conflitos enseja e caminha rumo ao resgate, em especial da autonomia dos sujeitos e também do afastamento dos problemas das interpretações judiciais simplistas. Nesta linha, verificada a inoperância e ineficácia do Judiciário, segundo Muller (2007, p. 37), notadamente nas situações de conflitos familiares, a mediação desponta como uma possibilidade a mais, arraigada na cooperação.

Dada sua importância, em sua pesquisa Muller (2007) também se atentou para as novas intersecções do Direito, enfatizando a necessidade de compreender não somente os discursos lógicos derivados das situações conflituosas, mas também as expressões e impressões de cada sujeito, cujo gerenciamento não pode ser resolvido meramente pelo processo judicial.

Nesse sentido, se faz digno destacar que a estratégia mediadora não pode ser unicamente pensada em termos jurídicos, uma vez que é uma técnica ou saber que pode ser implementado nas mais variadas instâncias. Entre as diversas possibilidades, seu uso pode abranger: a psicanálise, pedagogia, conflitos policiais, familiares, de vizinhança, institucionais e comunitários em seus variados tipos.

No panorama atual, dada à natureza de seus aspectos: “ágeis, informais, céleres, sigilosos, econômicos e eficazes” (PAASHAUS; ANTUNES, 2006, p. 190) a mediação é empregada em distintas áreas. Sem demora, adverte-se que a

Mediação que será abordada neste trabalho é a relacionada à resolução de conflitos judiciais, ou seja, para um campo que toma a Lei como referência.

A mediação pode ser aplicada aos mais diferentes tipos de conflitos, tais como nas relações de família, comerciais, de vizinhança, escolares, trabalhistas e organizacionais de uma forma geral, comunitárias e ambientais. Contudo, cada uma dessas áreas contém atributos que devem ser respeitados. (MULLER, 2007, p.37)

Ainda que exista uma série de outros Meios Extrajudiciais de Solução de Conflitos, tais como: a conciliação e a arbitragem, em concordância com Nazareth, 2009, p.29: “não existe um método mais adequado do que o outro, pois tudo dependerá do conflito em questão.”

Deste modo, tamanha é a necessidade de novas vias para desobstrução do Judiciário, que a mediação foi institucionalizada no direito brasileiro, como mencionado inicialmente. Dada sua aplicabilidade e possibilidade de compreensão do complexo objetivo-subjetivo dos conflitos que permeiam o Judiciário, em conformidade com Muller (2007); Nazareth (2009); Paashaus; Antunes (2006) e Vezulla (1998): a mediação exhibe seu êxito, ao asseverar ser possível perceber e considerar para além dos elementos objetivos (por exemplo, as questões patrimoniais), ou seja, possibilita articular a dimensão afetiva dos conflitos, que comumente ultrapassam as questões jurídicas. Como resultado, somando e agregando, tende-se à integração de interesses mútuos.

### **2.3 Atuação multidisciplinar: o exercício de mediar**

Considerando a dinamicidade das relações humanas, é fundamental que o conflito seja abordado de forma mais abrangente. Assim, a lógica interdisciplinar<sup>3</sup> é um aspecto que deve ser observado, visto que diante da complexidade de interesses e informações - consideradas pontos centrais no tangível polo de negociações – procuram-se saídas mais adequadas.

Nesse contexto, segundo Highton; Álvarez (1999, apud MÜLLER, 2007, p. 70) é essencial que o processo mediacional seja compreendido como facilitador de diálogos, e não como uma técnica pela qual um terceiro sugere e muitas vezes, força um acordo, elaborando suas bases, a pretexto da ignorância das partes;

---

<sup>3</sup> Para Leis (2005, p. 9) a interdisciplinaridade pode ser definida como um ponto de cruzamento entre atividades (disciplinares e interdisciplinares) com lógicas diferentes. Tem a ver com a procura de um equilíbrio entre a análise fragmentada e a síntese simplificadora, assim como a busca por visões marcadas pela lógica racional, instrumental e subjetiva. Por último, ela tem a ver não apenas com um trabalho de equipe, mas também individual.

declarando maior conhecimento técnico de assunto e enunciando suas habilidades em reconhecer “o que é certo e errado” e demais justificativas.

Assim, Nazareth (2009) conclui:

Para que dúvidas não parem sobre o foco de atuação, é preciso ter consciência de que a mediação não é uma atividade em que se atua de forma “solitária”. O profissional pode e deve, sempre que necessário, recorrer a especialistas, que terão condições de oferecer um assessoramento preciso e eficaz sobre determinado tema. (NAZARETH, 2009, p.45)

Como visto, o conceito de mediação é extensivo, uma vez que pode ser aplicado a variadas situações de negociação de conflitos. Em razão disto, conforme passagem de Paashaus; Antunes (2006, p. 201), independente do seu modelo ou tipo, há uma complexidade de ciências que importam ao estudo e prática da Mediação, pois frente a variedade de circunstâncias conflitivas, logicamente os modelos de mediação também variam, de acordo com: a formação, a origem e o ideal de cada profissional.

Assentada nos princípios da interdisciplinaridade, as atribuições do mediador ultrapassam questões meramente jurídicas, como sustentadas nesta pesquisa. Entre os requisitos de classificação para ser um mediador. Barbado (2004, p. 217) destaca:

Desde que devidamente formado por um curso em teoria e técnicas do processo de mediação, o profissional de outra área, como Psicologia ou Serviço Social, para citar apenas dois exemplos, pode desempenhar perfeitamente este papel. (BARBADO, 2004, p. 217.)

Haja vista que não existe um modelo melhor que o outro, Nazareth (2009, p. 65) menciona: “todos possuem vantagens, inconvenientes e sua melhor aplicabilidade, dependendo sempre do conflito e dos objetivos das partes envolvidas.”

Assim sendo, as palavras de (PAASHAUS; ANTUNES, 2006, p. 202) apelam para esta importância:

Não se pode desprezar qualquer ciência, técnica, ou conhecimento humano, dos mais simples aos mais sofisticados e complexos, todos são matérias interdisciplinares da mediação, uma vez que ao conflito submetido deverá corresponder preferentemente quem dele tenha vivência e conhecimento. (PAASHAUS; ANTUNES, 2006, p. 202)

Nos moldes desta pesquisa, a atuação conjunta entre mediadores de distintas áreas de formação são fundamentais para a compreensão do conflito e com isso integra também, segundo Nazareth (2009, p.69), a mediação multidisciplinar.

Essa visão integrada melhora a compreensão do conflito e auxilia os profissionais a definir o foco de atuação com mais precisão [...] De todos os modelos este é o que apresenta menos riscos e mais vantagens, justamente pelo aporte de dois ou mais profissionais, vindos de disciplinas distintas. O psicólogo, por exemplo, pode reformular a comunicação entre as partes, enquanto advogados têm condições de atender os aspectos objetivos das demandas. (NAZARETH, 2009, p.69)

Haja vista esta diversidade de áreas que compõe estes espaços, Vezzula (1998, p. 49) logra esclarecer:

O verdadeiro papel do mediador e a razão pela qual sua profissão existe não como uma simples técnica para ser aplicados por advogados, psicólogos ou outros profissionais, porém com a identidade de uma profissão única, bem diferenciada de outras e que deve ser praticada exclusivamente por mediadores formados como tal. (VEZZULA, 1998, p. 49)

Nesta linha, verifica-se que para o exercício desta atividade, os mediadores necessitam conhecer e se capacitar nessa importante, fecunda e promissora técnica de aproximação das diferenças, uma vez que, ainda sim se verifica o contraste entre os dois lados desta práxis. De um lado Paashaus; Antunes (2006, p. 194) discorrem sobre a Mediação como uma articulação de natureza interdisciplinar. Entretanto, de outro Nazareth (2009, p. 69) vale-se do caráter multidisciplinar deste mecanismo.

Portanto, a despeito dos embaraços que permeiam este campo tão incipiente - em que o alcance por um sistema lógico amplamente aceito para sua identificação, descrição ou classificação segue em processo de consolidação – é válido ponderar que “não pode e não deve ser atribuído, exclusivamente, a uma corporação profissional o exercício da função de mediador”, dado que, os conflitos não possuem a mesma natureza: “são interdisciplinares por excelência e exigem para a solução pessoas a eles eleitas”. (PAASHAUS; ANTUNES (2006, p. 194)

#### **2.4 Empoderamento estudantil**

A caracterização das ações empreendidas no campo Jurídico - com ênfase em Mediação de Conflitos - compõem mecanismos fundamentais, entre os quais o protagonismo juvenil via empoderamento<sup>4</sup> destaca-se.

---

<sup>4</sup> **Empoderamento ou empowerment**, em inglês, significa uma ação coletiva desenvolvida pelos indivíduos quando participam de espaços privilegiados de decisões, de consciência social dos direitos sociais. Essa consciência ultrapassa a tomada de iniciativa individual de conhecimento e superação de uma realidade em que se encontra [...] Em outro sentido: empoderamento corresponde à delegação de autoridade, que é uma abordagem a projetos de trabalho que se baseia na delegação de poderes de decisão, autonomia e participação dos funcionários na administração das empresas. (7GRAUS, 2011-2016)

Em meio a esta dimensão, torna-se necessário discutir sobre as aplicações teóricas e práticas de um conceito tão amplo, emergente e que gradualmente transforma e é transformado.

O tema do empoderamento vem ganhando relevância acadêmica e social nas últimas décadas, passando a fazer parte de campos do conhecimento os mais diversos, em especial, administração, economia, saúde pública, psicologia e sociologia política. Entra, além disso, na agenda política de diferentes atores e instituições, como governos, empresas e organizações da sociedade civil, agências e bancos internacionais de desenvolvimento. (HOROCHOVSKI, 2006, p. 2)

Em síntese, segundo Horochovsky (2006, p. 2), a entrada deste tema nas agendas acadêmicas explica essa diversidade de significados que caracterizam as discussões em torno do processo de empoderamento. Logo, cumpre esclarecer que o significado deste termo não se restringe a um movimento, cuja lógica era restrita a ação de aprovisionar “poder” a pessoas marginalizadas, ou seja, “excluídas” da sociedade.

Haja vista a incorporação deste conceito por diferentes campos, em conformidade com as considerações de Castilho, Silva e Turrioni (2004, p. 3) percebe-se que “é fundamental compreender o desenvolvimento de indivíduos, organizações e comunidades para clarificação das novas perspectivas que estão surgindo.” E é nesse sentido que esta pesquisa se atém a este construto: no intuito de compreender criticamente estes espaços, e mais precisamente a participação dos estudantes, frente ao maior acesso e controle aos recursos disponíveis.

Além do alcance local, Horochovski (2006, p. 5) também atribui ao empoderamento à função de fazer com que as pessoas tenham voz e sejam ouvidas. Para o autor, os objetivos do empoderamento são alcançados quando as pessoas descobrem, ou criam e dão voz a uma narrativa coletiva que sustenta suas próprias histórias pessoais em termos positivos. Este processo é recíproco, de modo que muitos indivíduos criam, mudam e sustentam a narrativa do grupo.

Todavia, dada as condições concretas providas por estes novos espaços, e em especial pelas instituições do estado, - que buscam o desenvolvimento deste meio de resolução das lides - a articulação do empoderamento destes mediadores, que poderão vir a ser futuros agentes de transformação, passa a ser um fenômeno que merece atenção especial.

Em função da concretização de ações, por vezes destituídas de seu potencial autônomo, é possível observar uma interlocução privilegiada, na medida em que se abandona a posição de meros receptores, para assumir finalidades na qual possam ser agentes ativos no processo de engendramento social, profissional e pessoal.

Em um mundo ambivalente e contraditório, é válido salientar que:

É essencial considerar os jovens não somente como grupo de ressonância, mas como atores estratégicos para o desenvolvimento da sociedade, capazes de incorporar reflexões sobre uma sociedade que segue numa constante de mudanças. (ABRAMOVAY E CASTRO; 2003 p. 20)

Por este ângulo, o estágio extracurricular surge como porta de entrada para a concretização de tais iniciativas:

É um conjunto de atividades de caráter técnico, social e cultural a ser realizado pelo acadêmico e que proporcione a aplicação dos conhecimentos teóricos apreendidos por meio da vivência em situações reais do exercício de sua futura profissão. É o momento em que o estudante tem contato com o mercado de trabalho, sendo um período indispensável ao aprendizado para a qualificação como futuro profissional, permitindo a integração entre a teoria e a prática. (FANAP, 2016)

Deste modo, verifica-se que a participação estudantil é uma ação ambiciosa que requer estudos aprofundados que sobre-excedam os campos ainda não explorados, uma vez que tais sujeitos conquistam espaços cada vez mais amplos, com grande potencialidade para a sociedade como um todo. Ainda que a literatura disponível sobre essas intervenções - que visam ao empoderamento -, raramente defina empoderamento ou suas dimensões de modo claro; utilizando-o consistentemente ou o arrazoando como um resultado.

## **2.5 Competências: conceitos e sentidos profissionais em Mediação de Conflitos**

Socialmente, conforme aponta Vezzulla (1998, p. 49) a função de um juiz, de um advogado, de um médico, e até com algumas confusões são conhecidas à função de um árbitro, mas pouco se conhece a função do mediador. Nesse sentido, cumpre esclarecer que o mediador não só se diferencia de todos eles nos objetivos, na escuta e na forma como usa seus conhecimentos, mas também no papel que assume frente aos mediados.

Neste processo participativo, tal qual Nazareth (2009, p. 117) respectivamente, o mediador pode ter qualquer profissão de origem e, em alguns

casos, nem precisa possuir título universitário – como no caso daqueles que prestam serviços em comunidades. Entretanto, a autora salienta a importância de conhecer determinadas noções da Psicologia, Direito, Comunicação, entre outros, objetivando lidar de maneira ética, atendendo aquilo que foi proposto.

Assim, seguindo o ritmo das contínuas mudanças sociais que acentuam o compasso da procura organizacional por novas alternativas - como em Mediação de Conflitos - esse novo cenário cujo destaque é atribuído a estagiários, demanda a presença de determinadas competências.

Na revisão de literatura proposta por Bomfim (2012, p. 57), a origem do termo competências remonta, historicamente, a necessidade organizacional de novos modelos de produção, uma vez que estas passaram a pleitear perfis profissionais que oportunizassem o surgimento de ideias inovadoras.

Sobre este marco David McClelland (1973 apud DUTRA et al., 2006, p. 2) analisa: “o conceito de competência foi proposto de forma estruturada pela primeira vez em 1973, na busca de uma abordagem mais efetiva que os testes de inteligência nos processos de escolha de pessoas para as organizações”. Logo, esta noção foi rapidamente ampliada para dar suporte a processos de avaliação e para orientar ações de desenvolvimento profissional.

Outro destaque na estruturação deste conceito é Boyatzis (1982 apud DUTRA et al., 2006, p. 2). Para ele, é a partir da caracterização das demandas de determinado cargo na organização, que se procura fixar ações ou comportamentos efetivos esperados. Desse modo nota-se que a tomada deste conceito remete às habilidades e atitudes do indivíduo frente a um mercado de trabalho historicamente construído e negociado.

Por outro lado, dentre os diversos estudos de revisão que tratam desta temática, Fleury e Fleury (2001, pág. 4) exploram o conceito de competência que nasce em meio ao debate francês nos anos 70. A crítica central deste movimento correspondia à insatisfação com o descompasso que se observava entre as necessidades do mundo do trabalho (principalmente da indústria), que procuravam aproximar o ensino das necessidades reais das empresas, visando a aumentar a capacitação dos trabalhadores e suas chances de se empregarem.

Como consequência deste movimento, o trabalho passou a ser visto não mais como “um conjunto de tarefas associadas descritivamente ao cargo, mas sim enquanto prolongamento direto da competência que o indivíduo mobiliza em face de

uma situação profissional cada vez mais mutável e complexa.” (FLEURY E FLEURY, 2001, pág. 4)

No cenário nacional, segundo a autora, este debate surge na discussão acadêmica - fundamentada inicialmente na literatura americana - pensando-se competência como algo que o indivíduo possui.

A competência é percebida como estoque de recursos, que o indivíduo detém. Embora o foco de análise seja o indivíduo, [...] sinaliza a importância de se alinharem às competências às necessidades estabelecidas pelos cargos, ou posições existentes nas organizações. (FLEURY E FLEURY, 2001, p. 6)

Verifica-se que as concepções de competências são muitas, pois variam conforme o sentido conferido ao atributo em questão. Por se tratar de um termo amplo, diversos tipos de competências podem ser descritas, entre os quais, em conformidade com Cruz (2009, p. 4) se destacam:

- Competências profissionais (capacidade de utilizar os conhecimentos e as habilidades adquiridos para o desempenho em uma situação profissional);
- Competências ocupacionais (habilidade para desempenhar atividades no trabalho dentro de padrões de qualidade esperados);
- Competências básicas (capacidade de abstração, boa comunicação oral e escrita, raciocínio lógico, capacidade de prever e resolver problemas do processo e do produto);
- Competências tecnológicas (conhecimento das técnicas e tecnologias de uma profissão ou de profissões afins);
- Competências interpessoais (capacidade de negociar, decidir em equipe, comunicar-se);
- Competências participativas (capacidade de organizar seu trabalho de modo cooperativo e solidário, disposição para assumir responsabilidades).

Dado o exposto, com base na proposta deste estudo, em um sentido único, Muller (2007, p. 58) conceitua competências profissionais como: “um conjunto de desempenhos ou capacidades em ação, divididos em áreas que perfazem o campo da prática profissional, segundo contexto e padrões de excelência.” Assim, este tipo de competência é inferido pelo desempenho.

Contudo, Plantamura (2003, p. 58) alerta que a competência deve ser entendida para além da capacidade de desempenhar ou desenvolver um trabalho,

dado que a inserção em uma realidade existencial, por repleta de incertezas, é alicerçada numa capacidade para compreender, agir e decidir.

Por sua vez, Vieira; Garcia (2004, p. 7) ressaltam que o conhecimento gerado tem que ser útil, isto é, aplicado à prática cotidiana dos indivíduos; além disso, ele tem que estar retido na organização, compartilhado e armazenado para posteriores aplicações. Nesse ínterim, os autores também enfatizam a importância da geração de conhecimentos associados às competências. “Ele também deve ser medido, ou seja, a organização tem que saber quanto de conhecimento tem armazenado para definir seu valor patrimonial e de mercado.” (Id ibidem 2004, p.7)

Desta maneira, a partir deste recorte observa-se que o termo competências é utilizado para designar diferentes atores. Se por um lado temos a organização, com o conjunto de competências que lhe é próprio; essas competências decorrem da gênese e do processo de desenvolvimento da organização e são concretizadas em seu patrimônio de conhecimentos, que estabelece as vantagens competitivas da organização, no contexto em que se insere (DUTRA et al. 2006, p. 3 e FLEURY, 2001, p. 6). Por outro, temos as pessoas, aproveitadas ou não pelas organizações.

Portanto, diante dos vários níveis de conceituações existentes, cuja maioria de definições são associadas a ações, empregaremos aqui a definição para competências estabelecida por Fleury (2001).

Apesar da busca organizacional por um modelo adequado a realidade dos novos tempos, nesta perspectiva, anuente Fleury e Fleury (2001, pág. 5) a noção de competências não se limita a um estoque de informações retidas, e tampouco encapsuladas a determinadas tarefas, mas sim ao saber como mobilizar, integrar e transferir os conhecimentos, recursos e habilidades, num determinado contexto.

Em outras palavras: “A competência é a inteligência prática para situações que se apoiam sobre os conhecimentos adquiridos e os transformam com tanto mais força, quanto mais aumenta a complexidade das situações.” (ZARIFIAN, 2001)

Em tal debate, atrelado ao processo de formação profissional - que constitui base para a formação conceitual e técnica - o estágio extracurricular, no processo de graduação constitui importante fonte de análise, respaldando-se na construção de uma vivência prática e crítica, pois conforme Murari e Helal (2009, p. 268) durante o estágio, o estudante pode expressar opiniões e produzir uma percepção crítica do processo produtivo. É uma oportunidade de ver a organização por diferentes ângulos, considerando a realidade das transformações sociais e econômicas.

E neste processo de interação entre universidade e organização:

O estágio, assim, deve ser analisado e compreendido como uma prática educativa que se desenvolve por meio de um fato social e perpetua no discente competências humanas, intelectuais e criativas, sendo um elo entre a práxis pedagógica e o mundo empresarial. (MURARI; HELAL, 2009, p. 268)

Dado o exposto, “o estágio – prática -, como fato social, será a referência, onde confluirão as manifestações do saber e do fazer, formas constituintes do conhecimento humano.” (PERÉLLO, 1998 apud MURARI; HELAL, 2009, p. 268)

## **2.6 Competências profissionais do Mediador de Conflitos**

Contemporaneamente, conforme Muller (2007, p. 60) existem diversas discussões acerca da importância em formar profissionais para atuar numa esfera de embates judiciais, bem como questionamentos sobre quem possui competências necessárias para operar a Mediação de Conflitos: o advogado, o assistente social, o médico, o administrador, o pedagogo ou o psicólogo?

Tal preocupação ainda é algo recente no Brasil. Contudo, na medida em que os espaços de Mediação de Conflitos são ampliados, estes questionamentos são levantados. Segundo Sales (2007) em países na qual a mediação vem sendo inserida a mais de três décadas – Estados Unidos, Canadá, França, Espanha e Argentina – tais indagações acompanham seu alargamento.

Na proposta de Vezzula (1998) para um mediador institucional, quer seja da Justiça ou dos Correios, quer seja da função pública ou de uma Câmara de Comércio, a formação necessária para cumprir sua tarefa depende estreitamente da instituição em que atua, sua natureza e seus objetivos.

Todavia, o autor menciona que em sua essência as criações de mediadores nas instituições ainda são novas demais para se falar das formações que ali são dadas.

Não temos conhecimento de programas de formação que foram estabelecidos, sabemos somente que tal ou qual instituição não considera necessária uma formação específica em mediação [...] A formação “básica” parece tomar o lugar, seja para a acolhida, seja para o contencioso. Sem dúvida, as instituições chegarão, em sua maioria, para esta formação específica. Será então interessante poder estudar seus programas de formação na matéria e compará-los. (VEZZULA, 1998)

Neste percurso, o autor confere aos novos espaços e mediadores papel central para descoberta de novos saberes e fazeres, contundentes com as

necessidades do contexto, uma vez que, considerando o período da obra; as produções e experiências com este foco de intervenção eram muito embrionárias. Portanto, “os mediadores institucionais, fazendo sua aprendizagem no trabalho, trarão pouco a pouco suas contribuições e será interessante poder-se confrontar todos esses dados.” (VEZZULA, 1988)

Para que o reflexo transformativo decorrente deste processo ocorra Sales (2007, p. 60) ressalta que:

O bom mediador deve realizar um estudo sistemático e contínuo aliado à prática de resolução de conflitos. O que não se pode deixar de ressaltar, no entanto, é que o mais importante na formação do mediador é que este efetivamente compreenda o sentido da mediação e os objetivos desse processo. Não é um aprendizado de fórmulas matemáticas, não há fórmulas. A mediação trata com seres humanos, com relações humanas que se modificam a partir dos sentimentos. (SALES, 2007, p.60)

Enquanto interventor, no entendimento de Sales (2004) o mediador de conflitos deve propiciar um novo encontro entre as pessoas envolvidas num conflito. Entretanto, não pode esquecer que ele é um condutor, um guia, e as partes são as protagonistas na solução de seus conflitos. Tal aspecto é relacionado ao alicerce, ou seja, ao princípio da autonomia da vontade ou princípio da autodeterminação das partes.

Dado que a profissão do mediador é nova e exercida por profissionais advindos da advocacia, da psicologia, entre outras, não é possível dizer que exista um melhor mediador, apenas que, em se tratando da mediação familiar, o facilitador deve estar capacitado para lidar com conflitos que envolvam aspectos emocionais (MULLER, 2007, p. 64).

Quanto ao que concerne o perfil profissional do mediador, em sua pesquisa Muller (2007, p. 80) objetivou caracterizar as competências profissionais do mediador de conflitos familiares. Após a revisão teórica e conceitual, a autora sintetizou algumas das dimensões que compõem o trabalho do mediador, são elas: enquadrar o processo de mediação, ou seja, apresentar e informar acerca da mediação de conflitos, de forma simples e clara, explicando também a diferença da justiça estatal e de outros meios; estabelecer rapport, isto é, criar mecanismos que gerem entendimento, confiança e vínculo positivo; demonstrar empatia no ato de manifestar um interesse genuíno nos afetos e diferentes percepções de cada mediado; escutar ativamente; demonstrar atitude colaborativa e por fim; equidistar-

se das partes, ou seja, tratar ambos os envolvidos de forma igualitária, não favorecendo nenhum dos mediados.

Em Rosenblatt et al. (2014) também encontramos algumas ferramentas consideradas essenciais para a redefinição do conflito e definição da pauta de trabalho, pelos mediados, a fim de gerar opções de ganhos mútuos. São elas:

- ✓ Escuta qualificada ou ativa: “ultrapassa o mero ato de ouvir e requer do ouvinte uma atuação efetivamente participativa no diálogo.” (ROSENBLATT et al., 2014, p. 96)
- ✓ Legitimação: “consiste em um conjunto de atitudes e cuidados que fazem com que o mediando se perceba aceito e acolhido em sua individualidade, como participante do processo de diálogo.” (ROSENBLATT et al., 2014, p. 100)
- ✓ Mensagem-eu: “o mediador traz para si a responsabilidade sobre suas percepções e sobre a autoria de seu discurso, permitindo que os mediados confirmem ou retifiquem seu entendimento.” (ROSENBLATT et al., 2014, p. 102)
- ✓ Perguntas: “gerar diferenças que podem ser catalisadoras de mudanças e de novas perspectivas sobre o conflito.” (ROSENBLATT et al., 2014, p. 104)  
Entre as diversas classificações destas, a autora também destaca: perguntas abertas, que permitam respostas mais amplas; perguntas fechadas, que pretendam respostas do tipo “sim” ou “não”; perguntas circulares, que gerem reflexões acerca da mútua influência dos mediados na construção do conflito e o reconhecimento do protagonismo de ambos; perguntas reflexivas, ou seja, que convidam-nos a refletir sobre suas próprias percepções; perguntas autoimplicativas, que permitam o mediando verificar sua contribuição para o conflito; perguntas hipotéticas, que oportuniza aos mediados se transportar para um cenário diferente daquele em que se encontram e perguntas desagregadoras, utilizadas para esclarecer o significado de uma palavra, fala ou expressão que poderia ser interpretada de diversas maneiras.
- ✓ Redefinição com conotação positiva: “o mediador auxilia os mediados a identificar qualidades positivas em situações (falas ou atitudes) percebidas como negativas” (ROSENBLATT et al., 2014, p. 107)
- ✓ Parfraseio: “o mediador torna a expressar o que foi dito por um dos mediados, a fim de enfatizar sua fala.” (ROSENBLATT et al., 2014, p. 107)

- ✓ Resumo: “utilizado em diversos momentos durante a mediação, para situar os mediandos com relação ao procedimento e sintetizar suas falas.” (ROSENBLATT et al., 2014, p. 108)

Nesse seguimento, também se leva em consideração a complexidade de demandas que os mediadores irão atender. Assim, Ramirez e Mello (2005 apud Muller 2007, p. 64) atentam-se para o fato de que: o mediador de conflitos necessita integrar conhecimentos de distintas áreas, em especial da Psicologia e do Direito, para responder às exigências singulares de sua atuação, às demandas sociais e de mercado de trabalho.

Deste modo, como resultado dessa coerência teórico-instrumental, o conceito de competência profissional, no âmbito da Mediação de Conflitos, pode ser compreendido como a capacidade de atuar, expressa por meio de habilidades que afetam significativamente o desempenho de um papel social e profissional, ainda em processo de análise e compreensão que vem integrando saberes de distintas áreas.

### 3 METODOLOGIA

Em consonância com Gerhardt e Silveira (2009, p.35), realizou-se uma pesquisa aplicada, dada sua característica de ser concretizada junto aos participantes e gerar conhecimentos para a aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. De natureza qualitativa, uma vez que pretendeu retratar a perspectiva dos participantes, interpretando os fenômenos de acordo com os significados que possuem para os mesmos.

Quanto ao objetivo metodológico, é tipificado como exploratório, pois se buscou uma abordagem do fenômeno pelo levantamento de informações (grupo focal) que possibilitaram conhecer mais a seu respeito.

O procedimento metodológico foi composto por duas etapas: na primeira o estudo bibliográfico - feito a partir do levantamento de referenciais teóricos já analisados e publicados - fornecendo elementos para construção do referencial e tendo como fido aprofundar os conhecimentos e ampliar as discussões sobre esta temática. Na segunda etapa realizou-se o levantamento de dados em campo.

A pesquisa foi realizada em três diretorias (Palmas, Porto Nacional e Paraíso do Tocantins) da Defensoria Pública do Estado do Tocantins DPE-TO, com os estagiários extracurriculares – três em cada localidade - dos cursos de Direito, Serviço Social e Psicologia, totalizando nove participantes atuantes em Mediação de Conflitos.

A princípio, todos os estagiários concordaram em participar do estudo. A coleta de dados ocorreu no mês de setembro de 2016, por meio de um encontro em cada diretoria para realização do grupo, enquanto a tabulação processou-se nos meses de setembro e outubro do mesmo ano.

A participação dos entrevistados foi livre, sem qualquer forma de compensação financeira, sendo apresentado no ato da coleta de dados, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, que forneceu todas as informações necessárias.

Assim, na data e horário definidos previamente, ocorreu à concretização de um grupo focal em cada diretoria, sendo os discursos dos participantes registrados mediante o auxílio de um aparelho celular (gravador), no próprio ambiente de trabalho. A técnica empregada na coleta de dados consistiu na realização de grupos focais exploratórios, seguindo o roteiro de grupo focal (APÊNDICE B).

Posterior à coleta de dados, procedeu-se a sistematização das repostas, a partir das variáveis definidas inicialmente, relacionadas ao objetivo do trabalho. Os registros foram analisados e comparados com a bibliografia apresentada, buscando atender a finalidade do trabalho. Os dados foram analisados por intermédio do método de análise do discurso, pois, conforme Gerhardt; Silveira, 2009, p. 86, o mesmo objetiva realizar uma reflexão sobre as condições de produção e apreensão do significado de textos produzidos em diferentes campos, como, no caso do contexto jurídico. [...] Trabalha com o sentido (que o sujeito manifesta em seu discurso), e não com o conteúdo.

O resultado da pesquisa está sendo comunicado por meio da elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso e avaliado por uma banca examinadora. Após a aprovação, será disponibilizada uma via para a biblioteca do Centro Universitário Luterano de Palmas/Universidade Luterana do Brasil (CEULP/ULBRA), e-mail dos envolvidos e Instituição participante (DPE-TO).

O presente estudo poderá contribuir para a valorização e visibilidade dos participantes: institucionalmente, socialmente e academicamente, pois abarca o reconhecimento de uma prática ainda incipiente no panorama nacional, diante da obtenção de uma visão mais ampla e crítica acerca do ofício da Mediação de Conflitos.

Em relação à publicação dos resultados, no que tange aos aspectos éticos, evitar-se-á a utilização de termos que possa difamar, caluniar ou injuriar, prejudicando assim a imagem de pessoas ou instituição que contribuíram com a pesquisa. De qualquer forma, foram tomados todos os cuidados para a não identificação de nenhum participante.

Ademais, o projeto foi cadastrado na Plataforma Brasil, submetido ao Comitê de Ética do Ceulp/Ulbra sob CAAE número 57303416.3.0000.5516, com parecer de aprovação.

Portanto, este projeto terá como desfecho compreender qual a percepção dos estudantes acerca do seu empoderamento para o exercício da Mediação de Conflitos.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção são apresentados os resultados e discussões, sendo que, para melhor análise dos dados obtidos, a pesquisa decompõe-se a partir de três eixos norteadores, pois desta maneira é possível visualizar de forma geral a temática, no que se referem à **formação, competências e empoderamento**, na concepção dos estudantes/estagiários que atuam como mediadores de conflitos em Projetos da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO).

Quanto ao critério de escolha do discurso dos participantes, a pesquisadora selecionou falas que englobem os principais conjuntos de resultados do presente estudo.

Destarte, haja vista a relevância de preservar a identidade dos participantes, os relatos serão identificados pela numeração: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 9; observando a quantidade de participantes.

### 4.1 Formação

Ao tratar do estágio extracurricular, compreendido como aquele não previsto na dinâmica curricular do curso, ou seja, os estágios curriculares, o estágio aqui referido constitui opção pessoal de cada aluno, objetivando, maiormente o enriquecimento de sua formação profissional, em locais de escolha dos mesmos. Além de configurar-se como uma extensão acadêmica o mesmo dispõe de recursos financeiros que subsidiam o desenvolvimento das atividades.

Quanto aos aspectos aludidos neste eixo, os participantes da pesquisa foram unânimes em considerar que o estágio contribui de maneira significativa para o desenvolvimento de competências profissionais, além de contribuir para o processo de inserção no mercado de trabalho. Porém, para o exercício efetivo desta atividade, expõem algumas fragilidades, relacionadas ao desconhecimento ou falta de prioridade acadêmica quanto ao estudo deste mecanismo, sendo assim um tema com pouca visibilidade.

No projeto “Salas de mediação” nota-se que o trabalho dos estudantes, no papel de mediadores de conflitos, encontra-se permanentemente orientado para responder as necessidades da população no processo de condução e resolução de impasses configurados juridicamente. Para tanto, de acordo com Muller, Beiras e Cruz (2007, p.207) é necessário integrar conhecimentos coerentes com os objetivos e o processo do trabalho de mediar, de forma a responder às exigências especificadas.

Diante disto, quanto ao processo de formação teórica que integre tais conhecimentos, as falas dos participantes certificam que apesar da “aplicação de conhecimentos ser um efetivo mecanismo de ensino/aprendizagem, associado à extensão acadêmica” (MURARI; HELAL, 2009, p. 268), o contato ou aprofundamento teórico com este mecanismo de resolução extrajudicial de litígios, só se deu a partir do estudo do material disponibilizado por e-mail na primeira etapa de seleção do processo, para realização de uma avaliação composta por perguntas de múltipla escolha e discursiva.

Não conhecia nada de mediação. Tivemos esse contato estudando pra prova. Só que eu penso assim: que na teoria é uma coisa, só que na pratica mesmo; a prática é a melhor forma de aprender. Até no curso mesmo fica essa pergunta na cabeça da gente “Como é que a gente vai fazer esse povo parar de brigar e entender fazendo pergunta?”. Só que na prática mesmo a gente vê que isso acontece e funciona. (Participante número 9)

Sob outra perspectiva, a Mediação é citada como parte integrante da formação acadêmica, especificamente do curso de Direito, após a recente aprovação do novo Código de Processo Cível. Todavia, a falta de qualidade, prioridade e aprofundamento no conteúdo deste mecanismo afetam a compreensão dos estudantes, percebendo este aspecto de forma penosa: “Eu tive um contato bem superficial mesmo, e o professor só pincelou mesmo porque entrou no código de processo civil. [...] Então era só de saber o nome. Mas não entendia o que é mediação.” (PARTICIPANTE NÚMERO 4)

De maneira similar, o participante de número 5 reitera que:

O contato maior foi na mediação mesmo. Tanto que teve uma professora minha que falou que não acreditava muito no processo da mediação e que achava que a conciliação era mais eficaz, por ter uma intervenção de terceiros. (PARTICIPANTE DE NÚMERO 5)

Já os demais participantes dos cursos de Psicologia e Serviço Social, relatam a não previsão na grade curricular e o completo desconhecimento do assunto até o processo de seleção de estágio.

Deste modo, muito embora se presuma que a formação acadêmica proverá conhecimentos teóricos capazes de celebrar a modalidade de estágio adotada - dada sua notória relevância e aproximação com os respectivos campos - de forma que facilite o empoderamento no campo de estágio, no caso dos participantes deste estudo, constatou-se que a formação acadêmica não realizou contribuições teóricas, acerca desta temática.

## 4.2 Competências

De acordo com os aspectos que caracterizam o desempenho em mediação de conflitos, foram suscitadas discussões acerca do domínio das técnicas em mediação, manejo teórico-prático, capacidade de tomada de decisão em equipe, assim como algumas habilidades que norteiam o processo de mediação de conflitos.

Para tanto, tendo como base essa variedade de elementos, procedeu-se a aplicação de um estudo de caso (ANEXO - C), cujas intervenções, hipoteticamente, viabilizaram a exposição das técnicas empregadas pelos mediadores.

Nessa sequência, com relação ao domínio das técnicas em mediação, todos os participantes mencionaram de forma análoga à “Escuta” e as “Perguntas” (ROSENBLATT et al., 2014, p. 96) como elementos essenciais para a condução da mediação. Entretanto, por outro lado, o participante de número 4 enumerou outras ferramentas:

A gente pede pra relatar o que teve de bom durante a relação deles. A gente primeiro busca entender a situação e no mais a gente também faz uma reflexão positiva pra entender [...] Primeiramente a escuta ativa; reverter a situação de maneira positiva e pensar no futuro é o que faz a diferença na mediação. Não me lembro das outras, mas acho que é isso. (PARTICIPANTE NÚMERO 4)

A partir desse relato, entende-se que a direção prática adotada pela participante, ao elevar aspectos positivos na relação dos mediandos e também reverter os discursos negativos de maneira positiva, aproxima-se de outra técnica proposta por Rosenblatt et al. (2014, p. 107), nomeada como redefinição com conotação positiva, pois segundo a participante, esta intervenção auxilia os mediandos a identificarem qualidades positivas em situações (falas ou atitudes) percebidas como negativas. Outra técnica aludida refere-se à “Manutenção de olhar no futuro” (ROSENBLATT et al. 2014, p. 112), pois ao assinalar que “pensar no futuro é o que faz diferença na mediação” (PARTICIPANTE NÚMERO 4), reporta-se à seguinte ferramenta.

Dessa maneira, à luz das narrativas dos participantes do grupo, nota-se que em todos os casos as técnicas relatadas não foram nominadas, tal qual o descrito. Porém, de acordo com as colocações, percebe-se que as mesmas atendem ao proposto por Rosenblatt et al. (2014, p. 96). Destaca-se ainda que apenas que o participante de número 4 indicou o conhecimento de outras técnicas.

Considerando a percepção dos participantes, outro ponto aludido refere-se às dificuldades, em especial dos estagiários/estudantes do curso de Direito, em exercer uma escuta qualificada, ou seja, ativa.

A escuta empática, que estabelece um encontro verdadeiro entre mediando e mediador, é a semente para o encontro mais importante: o encontro entre as partes. Somente após sentir-se escutado e compreendido pelo mediador, o mediando se permite incluir a perspectiva do outro mantendo a sua, sem que se sinta ameaçado. (ROSENBLATT et al., 2014, p. 97)

Tal dificuldade é observada pelo participante número 2, da seguinte maneira: “No meu ponto de vista, de dificuldade, eu vejo a maior dificuldade é você escutar, porque normalmente a gente quer se posicionar a favor de um ou de outro. E principalmente tomar partido.” (PARTICIPANTE NÚMERO 2)

Nesse seguimento, para o participante de número 2 essa “dificuldade” em valer-se de uma escuta que legitima o mediando, de forma empática, zelando pela autonomia das partes, se estende na prática em virtude do seguinte fenômeno:

Pro curso do direito é um pouco mais complexo, pois devido à própria situação do curso e a conjunção, nem as pessoas que já são bacharéis, advogados e defensores, a gente não tem assim: aquela paciência de ouvir... (Participante número 1)

Assim sendo, a dificuldade em abster-se de representar interesses e proporcionar uma escuta qualificada - fundamentos esses essenciais para a efetivação do processo - é abordada pelos estudantes, que provém do curso de Direito, como fragilidades da própria formação acadêmica, pois o entendimento restrito e polarizado tende a limitar-se aos conflitos manifestos (objetivos), sem aprofundar nas diversas temáticas e por consequência distancia-se da promoção de uma escuta qualificada e demonstra a predominância de uma práxis pautada em modelos de orientação teórico-práticos característicos da área de formação, ou seja, tendências aplicativas e interpretativas a luz de valores e princípios instituídos a serviço do direito material<sup>5</sup>.

E embora estes estudantes admitam que a própria formação não fomente o desenvolvimento de habilidades que atendam ao complexo objetivo-subjetivo, a integração com as áreas do Serviço Social e Psicologia é vista como relevante para a construção do processo, assim como para a ampliação e desenvolvimento de novas formas de atuação, comprometidas para além da esfera objetiva.

---

<sup>5</sup> Para Neves (2013) Direito material ou direito substantivo é o conjunto de normas que regulam os fatos jurídicos que se relacionam a bens e utilidades da vida.

Em relação a variável de capacidade de tomada de decisão em equipe, os participantes percebem a articulação das áreas indicadas como positiva, apesar de considerarem de forma unânime, que qualquer indivíduo capacitado em Mediação de Conflitos esteja apto para conduzir o processo.

Entre as falas que orientam esse entendimento sobressaem-se: “É legal, porque quando as opiniões divergem. A mediação não fica tão limitada. Nós vamos conversar e ouvir mais as pessoas.” (PARTICIPANTE NÚMERO 1); “Penso que integrar conhecimentos tão diferentes influencia positivamente.” (PARTICIPANTE NÚMERO 4) e “Acho que essas três funcionam muito, apesar de achar que poderia ser mais amplo. A gente acaba aprendendo muito com essa diversidade de cursos.” (PARTICIPANTE NÚMERO 5)

Vale ressaltar que os momentos referidos como instantes em que ocorrem as trocas de opiniões referem-se às pausas técnicas, compreendido, como o intervalo entre as sessões. Segundo Rosenblatt et al. (2014, p. 94), após uma sessão de mediação, os mediandos retornam às suas casas, conversam consigo mesmos e com suas redes sociais (amigos, familiares etc.), internalizam e absorvem as propostas da mediação. Logo, os intervalos são parte importante do trabalho, pois permitem o desenvolvimento da reflexão e também da crítica entre os mediadores, podendo ainda ocorrer durante os intervalos/pausas da sessão de mediação.

Diante disso, entende-se que apesar de não dispor de maturidade teórica suficiente, os estudantes importam em apreender a prática; assentados em princípios interdisciplinares, zelando pela qualidade e aperfeiçoamento da atuação em mediação de conflitos, por meio da integração de visões para melhor compreensão do impasse, tal qual o entendimento de Nazareth (2009, p. 69)

Nesse sentido, a mediação clama por algum grau de interação entre as disciplinas e nessa troca - embora a mediação seja um produto de saberes multiprofissionais e apresente confusão no que concerne o sentido de identidade das áreas envolvidas - os participantes da pesquisa percebem que a formação em psicologia, ou seja, o estudo para além dos aspectos objetivos, facilita a compreensão de vivências emocionais, auxiliando no esclarecimento de pontos primordiais que tendem a interferir no estabelecimento de uma comunicação funcional pelas partes.

Entre os argumentos que sustentam essa posição, predominam: “Sinto um pouco de falta de ter uma pessoa da psicologia aqui, pois vemos que a \*\*\* (por ser

de outra área) tem uma olhar mais sensível, que faz a gente olhar pra soluções antes não vistas. A gente quer ser mais objetivo.” (PARTICIPANTE NÚMERO 5)

É legal porque a gente do direito pensa muito além do negocio, da coisa lá e a psicologia não. Rodeiam mais um pouco, buscam. Tentam buscar mais do que a gente. Embora a gente sabe que tem que fazer o mesmo que eles. Então, é bom mediar com a psicologia. Fazer esse balanceamento. [...] Facilita porque as opiniões são muito bacanas, as perguntas da psicologia são bem mais profundas, né? E não dificulta porque a psicologia tá ali pra segurar o direito pra que a gente não possa fugir da mediação e tornar aquilo outra coisa. (PARTICIPANTE NÚMERO 1)

Nessa significação, o participante de número 2 assevera:

O direito vê mais as decisões a serem tomados, que seja mais dentro da lei, mais racional nesse sentido e a psicologia contribui bastante porque ela vai trabalhar com aspectos emocional, psicológico. Consegue ver mais os sentimentos da pessoa do que a razão. Acredito que a psicologia e o direito, um contribui com o outro, porque consegue ver a pessoa. A psicologia contribui com mais humanismo. (PARTICIPANTE NÚMERO 2)

Ao considerar a pertinência dos conhecimentos psicológicos no processo de Mediação, entende-se que os participantes do curso de Direito se afirmam numa relação de complementaridade, uma vez que julgam a orientação teórico-prática do curso de Psicologia como apropriada ao exercício da atividade.

Diante desta questão, é pertinente assinalar: “Nesse processo, não há jamais hegemonia de uma ciência sobre a outra e procura-se refletir esse mesmo espírito no ato de mediar.” (MULLER, 2007, p. 51) Portanto, independente da profissão ou área de origem, conforme determina Muller (2007, p. 64), não é possível dizer que exista um melhor mediador, apenas que, em sendo mediação familiar – área que representa um desafio para os acadêmicos do curso de Direito – o facilitador deve estar capacitado para lidar com aspectos que envolvam conflitos emocionais.

Dado o exposto, constata-se que a coerência teórico-instrumental contribui sobremaneira e afeta significativamente o desempenho na atividade, assim como as habilidades, atitudes e conhecimentos que o mediador desenvolve ao executar seu ofício.

Além disso, ainda que as narrativas acerca das áreas participantes que orientam este processo atualmente revelem determinada carência de ferramentas essenciais para o bom desempenho da atividade, também se verifica a frequência elevada de falas que discordem da restrição da Mediação aos campos do Direito, Psicologia e Serviço Social, tal qual o seguinte recorte:

Foram selecionados três cursos: Direito, Psicologia e Serviço Social, que seriam os “capacitados”, melhores capacitados pra atual na Mediação. Mas eu acho que; qualquer outra área conseguiria ser mediador, de qualquer forma. Sabendo a essência e estudando da mesma maneira como que a gente aprendeu. Então eu acho que não tem assim, especificidade de nenhum dos lados da profissão, entendeu? (PARTICIPANTE NÚMERO 3)

Outrossim, como os participantes não percebem que a formação acadêmica colabora para a prática nesta atividade, pode ser averiguado que as habilidades que orientam o processo são compostas diante do contato que reflete o conjunto de ações desenvolvidas pelo mediador, de maneira mais primorosa.

### **4.3 Empoderamento**

No tocante ao processo de empoderamento de estudantes em Mediação de conflitos, os participantes apresentam falas que sustentam uma compreensão do estágio extracurricular como referência na manifestação do saber e do fazer enquanto processo produtivo, tal qual propõe Peréllo (1998 apud Murari; Helal, 2009, p.268)

Nesse sentido, tal percepção pauta-se em afirmações que apreciam a participação em Mediação de Conflitos, como fator fundamental para o bom desempenho na atividade.

Assim sendo, verifica-se aqui que a inserção na própria atividade, apesar do contato elementar com recursos teóricos técnicos - capacitação inicial após a seleção, tendo como instrumento o uso do Manual de Mediação para a Defensoria Pública, proposto por Rosenblatt et al. (2014) e o contato pontual e em sua maioria nulo durante a formação acadêmica – viabilizou uma participação ativa e potencial frente ao maior acesso e controle dos recursos disponíveis. Como propõe Zimmerman (1965, apud HOROCHOVSKI, 2006, p.4), constata-se que o processo de empoderamento dos participantes é alicerçado na atuação direta enquanto mediadores de conflitos.

Dentre as manifestações que cooperaram para o processo de inserção na atividade e a domínio direto dos estudantes sobre o campo, destacam-se algumas percepções:

Eles mandaram um material no nosso e-mail para estudar pra avaliação. E aí eu estudei e me interessei. Eu não achei que a gente ia entrar pra fazer mediação. Achei que ia ter uma mediadora aqui pra nos auxiliar. Aí deu aquele medo, mas ai a gente foi se adaptando e aplicando o que aprendemos. (PARTICIPANTE NÚMERO 4)

Nessa linha, a participante de número 9 reconhece: “Na teoria é uma coisa, só que na prática é a melhor forma de aprender. Na prática a gente vê que isso acontece e funciona.” (PARTICIPANTE NÚMERO 9)

Além deste entendimento, outro aspecto presente no discurso dos estudantes, que possibilita verificar a construção gradual da autonomia para o exercício desta atividade, mediante a concretização de ações, refere-se ao sentimento de insegurança inicial, oriundo do desconhecimento e falta de seguridade para com a aplicação prática.

A gente pensa: Ai meu Deus! Eu sou só uma estudante. Como eu vou conduzir esse momento? No começo dá uma insegurança muito grande, porque você tá mexendo com conflitos de terceiros. Hoje não! Temos mais propriedade sobre o que a gente tá fazendo. (PARTICIPANTE NÚMERO 5)

Seguindo essa mesma opinião, alguns participantes também dissertam sobre outras perspectivas: “Acho que partilhamos da mesma dor no início. Hoje a gente já consegue... Tá ótimo e tá fluindo! Me sinto muito mais segura hoje. Até me imagino continuar atuando na área.” (PARTICIPANTE NÚMERO 3)

Deste modo, há consenso entre os participantes de que a formação acadêmica e os conteúdos requisitados na primeira etapa de seleção, somados à capacitação inicial, não promovem a legitimação no processo de construção da mediação. Neste caso, o empoderamento, ou seja, o processo de apropriação do campo é resultante do desenvolvimento na condução da Mediação de Conflitos, que aos poucos promove o domínio destes espaços e favorece a autonomia na condução do processo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como direcionamento analisar como os estudantes percebem seu empoderamento, na qualidade de mediadores de conflitos, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO). Sendo que a problemática pautou-se na análise da percepção dos estudantes acerca do empoderamento para o exercício da Mediação de Conflitos.

A partir do estudo desenvolvido, teoria e prática foram reunidas com a finalidade de compreender a orientação dos estudantes enquanto mediadores. Tomando como base a atividade de mediar, voltada para a consecução de finalidade jurídica, política e social de alcançar uma percepção mais cooperativa e menos adversarial dos conflitos, a experiência do Projeto “Salas de Mediação” opera num contexto de transformação, tendo como referência sujeitos em processo de formação (estagiários extracurriculares).

Enquanto prática ainda incipiente, que segue ganhando cada vez mais contornos no país, a mesma pauta-se em um conjunto de norteadores éticos que salientam a importância do conhecimento e capacitação no exercício da técnica de mediação, a fim de que a mediação cumpra sua finalidade.

Dada sua natureza ampla, para intervir em contextos conflitivos, torna-se imprescindível que o mediador apresente uma postura própria e um conjunto de conhecimentos e habilidades. Portanto, tomando como referência a inserção de estudantes neste campo - assim como as motivações atinentes ao estágio, tal qual o estímulo financeiro e possibilidade de inserir-se em um campo novo e desafiador - esta pesquisa evidenciou que os conhecimentos e práticas assumidas acerca deste ofício estão associados às habilidades desenvolvidas pelos mesmos na referida atividade.

De acordo com os resultados alcançados, chegou-se ao entendimento de que a formação acadêmica não contribui para o exercício da atividade, sendo que o contato pontual que alguns participantes tiveram com ela foi resultante da recente aprovação do novo Código de Processo Civil, que institucionaliza a busca por uma composição amigável como alternativa de solução dos conflitos, objetivando oferecer celeridade à resolução destes.

Apesar do desconhecimento para com este mecanismo de solução de divergências, verificou-se que a aproximação com o campo de estágio provoca o

desenvolvimento de repertórios que validam a inserção e desenvolvimento da autonomia no campo de estágio, ou seja, o empoderamento.

Conforme a percepção dos sujeitos da pesquisa constatou-se que a integração com as áreas do Serviço Social, Psicologia e Direito, a partir de uma visão interdisciplinar é vista como fundamental para a condução favorável do processo. No entanto, dado que algumas posturas aplicativas dominantes em determinadas áreas são percebidas como entraves para o processo, torna-se crucial superar as barreiras edificadas em torno das diferentes áreas do conhecimento e estimular a criação de espaços interdisciplinares, tal qual o presente projeto, que corroborem para a mudança desta tendência material que apesar de envidar esforços para redefinir o paradigma da litigância atual, segue conservando uma práxis voltada para a resolutividade material do conflito.

Ademais, considera-se a mediação de conflitos como uma atividade que provoca um real entrosamento entre as disciplinas em estudo, pois estabelece relações que compartilham de uma mesma plataforma de trabalho, desconstruindo aos poucos tendências verticalizadas e dominantes, operando sob conceitos em comum e estabelecendo novos canais de trocas que apontem para o surgimento de novos conhecimentos e posturas dos sujeitos envolvidos.

Dessa maneira, ainda que o processo de empoderamento em Mediação de Conflitos seja percebido como desafiador, identifica-se que a apropriação e gradual conquista de autonomia dos estudantes no campo de estágio, mediante a integração/articulação de domínios específicos (Direito, Serviço Social e Psicologia), refletem um desempenho ativo e potencial frente ao maior acesso e controle dos recursos disponíveis numa realidade complexa e substancial para a sociedade. Por isso, a partir desta pesquisa, depreende-se também o perfil das mediações desenvolvidas no estado, ressaltando então a imprescindibilidade em realizar mais estudos sobre esta inter-relação que aos poucos compõe o ofício do mediador de conflitos, valendo-se também do estudo do processo de inserção ou incorporação destes mecanismos na grade curricular acadêmica.

## REFERÊNCIAS

ABRAMOVAY, M.; CASTRO, M. **Ensino médio: múltiplas vozes**. Brasília, DF: Ministério da Educação; UNESCO, 2003.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em Arbitragem Mediação e Negociação**. Brasília: Brasília Jurídica, 2002. 367 p.

BARBADO, M. (2004). **Reflexões sobre a Institucionalização da Mediação no Direito Positivo Brasileiro**. In Azevedo, A. G. (org.) Estudos em arbitragem, mediação e negociação. Brasília: Grupos de pesquisa.

BOMFIM, Rosa Amorim. **Competência profissional: uma revisão bibliográfica**. 2012. Disponível em:  
<<http://grupouninter.com.br/revistaorganizacaoSistemica/index.php/organizacaoSistemica/article/view/62/36>>. Acesso em: 11 abr. 2016.

BRASÍLIA. Centro de Educação A Distância da Universidade de Brasília. Ministério da Justiça. Secretaria de Reforma do Judiciário (Org.). **A Defensoria Pública e o Direito ao Acesso à Justiça**. Brasília: Centro de Educação a Distância UNB, 2015. 52 p.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008. 364 p

CASTILHO, Noel Teodoro de; SILVA, Carlos Eduardo Sanches da; TURRIONI, João Batista. **Aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento**. 2004. XI SIMPEP. Disponível em:  
<[http://www.iem.unifei.edu.br/turrioni/congressos/simpep/2004/235-Castilho\\_N\\_T\\_Aprendizagem\\_organizacional.pdf](http://www.iem.unifei.edu.br/turrioni/congressos/simpep/2004/235-Castilho_N_T_Aprendizagem_organizacional.pdf)>. Acesso em: 17 nov. 2016.

CRUZ, Roberto Moraes; SCHULTZ, Viviane. **Avaliação de Competências Profissionais e Formação de Psicólogos**. Arq. Bras. Psicol., Rio de Janeiro, v. 61, n. 3, p. 117-127, dez. 2009. disponível em  
<[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1809-52672009000300013&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1809-52672009000300013&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 13 abr. 2016.

DUTRA, Joel Souza et al. **Absorção do Conceito de Competência em Gestão de Pessoas: A Percepção dos Profissionais e as Orientações Adotadas pelas Empresas**. 2006. 30º Encontro da ANPAD. Disponível em:  
<<http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-gpra-2578.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2016.

FANAP (Goiás). Faculdade de Aparecida de Goiânia (Org.). **Estágio Extracurricular**. 2016. Disponível em:  
<<http://www.fanap.br/EstagioExtracurricular.asp>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

FLEURY, A.; FLEURY, M. **Construindo o conceito de competência**. RAC– Revista de Administração Contemporânea. Edição especial, 2001.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da Ufrgs, 2009. 120 p. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2016.

HOROCHOVSKI, Rodrigo Rossi. **Empoderamento: definições e aplicações**. 2006. 30º encontro anual da ANPOCS. Disponível em: <[http://portal.anpocs.org/portal/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=3405&Itemid=232](http://portal.anpocs.org/portal/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=3405&Itemid=232)>. Acesso em: 04 abr. 2016.

LEIS, Héctor Ricardo (Org.). **Sobre o conceito de interdisciplinaridade**. Florianópolis: Fpolis, 2005. 23 p. Cadernos de pesquisa interdisciplinar em ciências humanas. Disponível em: <<http://ppgich.ufsc.br/files/2009/12/TextoCaderno73.pdf>>. Acesso em: 27 mar. 2016.

MARTINS, Rosana Maria; CAMPOS, Valéria Cristina. **Guia Prático para Pesquisa Científica**. 2. ed. Rondonópolis-mt: Revisada e Ampliada, 2004. 108 p.

MURARI, Juliana de Melo Franco; HELAL, Diogo Henrique. **O ESTÁGIO E A FORMAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS EM ESTUDANTES DE ADMINISTRAÇÃO**. 2009. Disponível em: <<http://www.revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/viewArticle/787>>. Acesso em: 11 abr. 2016.

MÜLLER, Fernanda Graudenz. **COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS DO MEDIADOR DE CONFLITOS FAMILIARES**. 2006. 171 f. Tese (Doutorado) - Curso de Psicologia, Programa de Pós-graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Cap. 3.

NAZARETH, Eliana Riberti. **Mediação: o conflito e a solução**. São Paulo: Artepaubrasil, 2009. 126 p.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito processual civil**. 5ª ed. rev., atual e ampl. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2013.

PAASHAUS, Gustavo Cintra; ANTUNES, Luíz. **Do juízo Arbitral: Arbitragem e Mediação, hoje**. 2. ed. São Paulo: Pillares, 2006. 263 p.

PLANTAMURA, V. (2003). **Zonas de inovação e contextos formativos para competências críticoreflexivas**. Disponível em: <<http://www.senac.br/BTS/282/boltec282b.htm>> Acesso em: 11 mar. 2016.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes. **Lei do Estágio**. Brasília, DF, Disponível em: <<http://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/93117/lei-do-estagio-lei-11788-08>>. Acesso em: 11 mar. 2016.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. **Lei Nº 13.140**: Casa Civil. Brasília, DF, Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 13 mar. 2016.

ROSENBLATT, Ana et al. **Manual de Mediação**: para a Defensoria Pública. Brasília: Cead/enam, 2014. 133 p.

SALES, Lília Maia de Moraes. **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**: Família, escola e comunidade. Florianópolis: Conceito, 2007. 320 p.

SALES, Lília Maia de Moraes (2004). **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Delrey.

SAFRA, Gilberto. **Dimensões do silêncio: a constituição do si mesmo e perspectivas clínicas**. 2009. Realizada na noite de 27/03/2009, comemorativa do aniversário de 40 anos do CPRJ.. Disponível em: <[http://www.cprj.com.br/imagenscadernos/06.Conferencia\\_de\\_Gilberto\\_Safra.pdf](http://www.cprj.com.br/imagenscadernos/06.Conferencia_de_Gilberto_Safra.pdf)>. Acesso em: 28 fev. 2016.

TOCANTINS. Justiça Comunitária. Defensoria Pública do Estado do Tocantins. **Blog Justiça Comunitária**. 2010. Disponível em: <<http://justicacomunitariapalmasto.blogspot.com.br/2015/07/mediacao-para-solucao-de-conflitos-e.html>>. Acesso em: 14 mar. 2016.

TOCANTINS. Defensoria Pública do Estado. Defensoria Pública do Estado. **Missão e Visão da Defensoria Pública do Estado do Tocantins**. 2016. Ilustração por Loise Maria. Disponível em: <<http://ww2.defensoria.to.gov.br/pagina/15091/>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e Prática da Mediação**: IMAB. 5. ed. Curitiba: Instituto de Meditação, 1998. 89 p. Instituto de Mediação e Arbitragem no Brasil.

VIEIRA, Adriane; GARCIA, Fernando Coutinho. **Gestão do conhecimento e das competências gerenciais: um estudo de caso na indústria automobilística**. 2004. RAE-eletrônica. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v3n1/v3n1a07>>. Acesso em: 17 nov. 2016.

ZARIFIAN, Phillippe. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. São Paulo: Atlas, 2001. 200 p.

7GRAUS (Rio de Janeiro). **Dicio**. 2009-2016. Elaborado por Débora Ribeiro Santos et al.. Disponível em: <<http://www.dicio.com.br/standardizacao/>>. Acesso em: 28 fev. 2016.

## APÊNDICES



## **CENTRO UNIVERSITÁRIO LUTERANO DE PALMAS**

*Recredenciado pela Portaria Ministerial nº 1.162, de 13/10/16, D.O.U nº 198, de 14/10/2016  
ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL LUTERANA DO BRASIL*

### **APÊNDICE A- TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE**

Você está sendo convidado (a) para participar voluntariamente da pesquisa **“Mediação de Conflitos: um estudo sobre a percepção dos estudantes acerca do empoderamento como mediadores no âmbito jurídico”**, que está sendo conduzida por **Even Amanda Alves da Silva**, sob orientação da Prof<sup>o</sup> M.Sc. Márcia Mesquita Vieira, cujo objetivo é analisar como os estudantes percebem seu empoderamento, na qualidade de mediadores de conflitos, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO).

Estamos desenvolvendo esta pesquisa devido à importância do surgimento de novas compreensões acerca da via de resolução extrajudicial de conflitos. Acreditamos que a mesma possibilite certa aproximação com uma prática que ganha cada vez mais espaços no país, partindo de uma perspectiva pouco estudada, que é: a percepção dos estudantes de áreas distintas (Direito, Serviço Social e Psicologia) que desempenham esta atividade e que aos poucos compõem o ofício do mediador de conflitos.

Para a realização deste estudo sua participação será voluntária e caso concorde com as informações aqui descritas, participará do grupo focal que será realizado em seu próprio ambiente de trabalho. As experiências/informações relatadas pelo grupo serão registradas, por meio de um gravador (celular) e posteriormente, os dados colhidos serão submetidos à análise e descartados.

É possível que você sinta algum tipo de desconforto em revelar sua opinião, devido: à instabilidade do contrato de estágio, a avaliação das competências profissionais e possibilidade de suas informações pessoais serem acessadas por outras pessoas. Porém, podemos lhe assegurar que sua participação em muito contribuirá para que possamos compreender como vocês, na qualidade de mediadores, percebem seu empoderamento, por meio de um espaço de diálogo que oportunize reflexões sobre este papel, atendendo então a proposta desta pesquisa, que será aplicada em algumas diretorias da Defensoria Pública do Estado do

Tocantins (DPE-TO). Quanto ao desconforto pela exposição destes registros, informo que iremos cuidar para que isso não ocorra. Para tanto: todas as informações registradas no decorrer do grupo focal serão mantidas sobre anonimato e cuidados da acadêmica pesquisadora, sendo descartadas posteriormente, ou seja; todos os registros serão excluídos do respectivo aparelho utilizado, após a transcrição e análise das informações.

Entretanto, se mesmo assim o desconforto persistir, poderemos prestar assistência de alguma natureza. Caso demandem assistência efetiva de algum serviço, vocês serão encaminhados e acompanhados pela equipe de pesquisa. Contaremos com o suporte oferecido pelo NAC (Núcleo de Apoio a Comunidade do Ceulp/ULBRA) ou outro serviço de políticas assistenciais locais.

Esclarecemos que você talvez não tenha nenhum benefício direto por sua participação, mas o conhecimento gerado permitirá compreender e gerar novos entendimentos acerca do processo de apropriação decorrente da experiência de estágio extracurricular proporcionado pela Defensoria Pública do Estado do Tocantins (DPE-TO). Além disso, baseado em experiências reais, tal qual o projeto “Salas de Mediação” é possível promover maior visibilidade e valorizar os modos de produção dos participantes desta pesquisa, ou seja, dos estudantes do Direito, Psicologia e Serviço Social; retratando os pontos de vista e interpretando os fenômenos de acordo com os significados que possuem, ampliando-os para além das discussões tradicionais.

Por se tratar de uma pesquisa voluntária e no próprio ambiente de trabalho, informo que: não haverá qualquer tipo de investimento financeiro de sua parte. Todavia, caso haja gastos necessários para a sua participação na pesquisa, aviso que os mesmos poderão ser sujeitos à análise e cobertos pela pesquisadora, referida neste documento. Fica também garantida indenização em casos de danos, comprovadamente decorrentes da participação na pesquisa, conforme decisão judicial ou extrajudicial. Você é livre para decidir se quer aceitar ou recusar, sendo que: após o aceite, se sentir-se incomodado, poderá desistir a qualquer momento, não tendo nenhum prejuízo ou penalidade.

Nós manteremos o sigilo sobre sua participação, não vamos divulgar seus comentários pessoais, nem colocaremos o seu nome ou da instituição em nenhum documento. Suas respostas serão juntadas e divulgadas com as dos demais participantes, com nomes fictícios, sem delimitar as diretorias participantes da

pesquisa; para que ninguém possa identificar o que você relatou sobre o assunto.

Quando a pesquisa estiver finalizada, vamos encaminhar uma via do documento final para: seus respectivos endereços eletrônicos, para que tenham conhecimento dos resultados; à instituição participante e também para a instituição que propôs o estudo, ou seja, será entregue uma cópia do trabalho à biblioteca da Instituição (Ceulp/ULBRA); e se for o caso, haverá a publicação científica em revistas, periódicos ou livros.

Este termo de consentimento está impresso em duas vias, sendo uma sua e outra nossa. **Elas estão assinadas por nós em todas as páginas e você também deverá fazer isso.** Se você tiver qualquer dúvida sobre a pesquisa, a qualquer tempo, pode entrar em contato conosco. Porém, se ainda assim a dúvida persistir, você poderá procurar o Comitê de Ética em Pesquisa que aprovou o projeto, por meio dos contatos abaixo:

Nome do acadêmico/pesquisador: Even Amanda Alves da Silva  
Endereço: Avenida Tocantins Qd. 37 Lt. 20  
Telefones de Contato: (63) 98134-9733  
Email: [even-amanda@outlook.com](mailto:even-amanda@outlook.com)

Nome do professor orientador: Prof. M.Sc. Márcia Mesquita Vieira  
Endereço: Quadra 110 Sul, Al. 19 Lt. 19  
Telefones de Contato: (63) 98402-3764  
Email: [asmarciamv@gmail.com](mailto:asmarciamv@gmail.com)

Comitê de Ética em Pesquisa do CEULP/ULBRA:  
Endereço: Ceulp/ULBRA - 541 (Prédio 5) Complexo Laboratorial 1º Piso  
Telefones de Contato: (63) 3219-8076  
Email: [etica@ceulp.edu.br](mailto:etica@ceulp.edu.br)

Palmas, 08 de setembro de 2016.

---

Nome completo e assinatura do participante

---

Assinatura do acadêmico pesquisador

---

Assinatura do professor orientador/pesquisador responsável

## APÊNDICE B – Roteiro de Grupo Focal

**ROTEIRO DE GRUPO FOCAL**

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Participantes:

Horário de Início:

Término:

## Temas teóricos:

- Domínio sobre o conceito;
- Conhecimento das técnicas para o exercício da Mediação;
- Aproximação dos conceitos e compreensões com determinadas áreas de formação (Direito, Psicologia e Serviço Social);
- Recursos teórico-práticos oferecidos pela instituição em que estuda;

## Temas práticos:

- Espaços de mediação atual (prática de estágio);
- Postura do mediador de conflitos (percepção de si/desempenho);
- Proximidade das formas de produção atual com a Mediação de Conflitos;
- Habilidades consideradas essenciais para o Mediador de Conflitos;
- Aspectos facilitadores e desafiadores para o exercício da Mediação;
- Como lidam com a complexidade de demandas;
- Visão integrada de distintas áreas;
- Contribuições da Mediação para a qualificação profissional;

## APÊNDICE C – Exercício para Grupo Focal

### **EXERCÍCIO (CASA MISTA) APRESENTAÇÃO**

**EVA**, mulher jovem, vive com **JOEL**, homem igualmente jovem, em uma casa que construíram juntos, no terreno de **JOEL**.

Viveram cinco anos juntos e nesse período, com muito esforço e trabalho, compraram uma moto e um carro.

**EVA** tem uma filha de sete anos, de um relacionamento anterior, a qual mora com eles.

**EVA** se apresenta na Defensoria Pública para separar-se de **JOEL** e exigir o que lhe pertence, por ter ajudado a construir esse patrimônio.

**JOEL** comparece a mediação, pois deseja resolver este problema com **EVA**.

### **MOTIVAÇÕES DE JOEL**

**JOEL** se sente jovem e gosta muito de mulheres.

Embora, ainda ame **EVA**, não gosta de sentir-se pressionado e ter sua vida limitada por ela.

Reconhece que **EVA** foi muito boa com ele, mas ela não o deixa ser livre. O que mais quer é continuar o seu relacionamento com **EVA** e ter mais liberdade.

No caso de uma separação, ele quer pagar a **EVA** o que acha que lhe é devido: avalia a casa em R\$ 10.000,00, tendo ela contribuído com 30% deste valor. O carro vale R\$ 7.000,00 e ela colaborou em 50%. A moto é dele e ela não contribuiu com nada.