

ISSN 1982-0496

Licenciado sob uma Licença Creative Commons



## MEDIAÇÃO, SUAS TÉCNICAS E O ENCONTRO DOS CONFLITOS REAIS: ESTUDO DE CASOS

### MEDIATION, TECHNIQUES AND REAL CONFLICTS: A STUDY OF CASES

---

**Lilia Maia de Moraes Sales**

Bolsista PQ/CNPq, Pós-doutora pela Universidade de Columbia (Nova Iorque), com formação em mediação de conflitos na Universidade de Harvard, junto ao *Program on Negotiation* (EUA). Idealizou e coordena os projetos: *Multidoor Courthouse System* (CAPES/CNJ), Mediação escolar, Flores do Bom Jardim e Núcleo de Mediação de Conflitos do 30º Distrito de Polícia Civil de Fortaleza. É professora titular do Programa de Pós-graduação – Mestrado e Doutorado/UNIFOR e Vice-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação da Universidade de Fortaleza.

**Mara Livia Moreira Damasceno**

Professora Tutora do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade de Fortaleza. Mestre em Direito Constitucional pela Universidade de Fortaleza (2013). Graduada em Direito pela Universidade de Fortaleza (2009). Coordenadora do Curso de Especialização em Mediação de Conflitos da Universidade de Fortaleza. Mediadora de Conflitos. Advogada. Atuou como supervisora e mediadora do Núcleo de Mediação de Conflitos no 30º Delegacia de Polícia Civil de Fortaleza.

#### Resumo

Neste artigo a mediação é apresentada como uma forma amigável e pacífica de tentativa de solução de conflitos, na qual as próprias pessoas envolvidas podem construir a solução do problema através do diálogo, com ajuda de uma terceira pessoa imparcial – o mediador – que facilita a comunicação entre eles. Esse procedimento é abordado por diversos estudiosos que sugerem entre 5 e 8 etapas, além da utilização de algumas técnicas indicadas como imprescindíveis para o bom andamento da mediação e para a efetiva solução do conflito real. As etapas e as técnicas da mediação foram analisadas na prática, por meio da experiência do projeto piloto do Núcleo de Mediação na 30ª Delegacia de Polícia Civil de Fortaleza, utilizando-se a de pesquisa de campo com observação diária dos atendimentos e das reuniões de mediação, entre os meses de agosto de 2010 à outubro de 2011. Quatro casos reais foram relatados com as observações necessárias e

mostram como os conflitos reais, nos casos de situações com envolvimento emocional e/ou relação continuada, são escondidos sob a justificativa de conflitos de cunho jurídico ou com justificativas outras que escondem o real problema. Concluído o estudo, restou comprovado que a mediação, a partir da atuação competente do mediador, seguindo as etapas do processo e imprimindo as técnicas específicas e adequadas para a solução dos litígios, permite o encontro dos conflitos/situações que realmente causam a intranquilidade e o desentendimento entre as pessoas.

**Palavras-chave:** Mediação de conflitos. Etapas e técnicas. Conflitos reais.

### Abstract

This article presents mediation as an amicable and peaceful way of solving conflicts, in which people can build consensus through dialogue, with the help of a mediator who facilitates communication between them. Several studies shows that mediation process takes five to eight steps and uses certain and specific techniques which helps to find deeply the real conflict and lead to an effective solution. In order to examine those steps and techniques in mediation, a pilot project (Mediation Center in the 30th Civil Police Station in Fortaleza/Brazil) was experienced and studied. Through field research with daily observation and mediation meetings, from August 2010 to October 2011, many cases were followed. Four real cases are reported in this paper to show how emotions, specially in family and neighborhood issues, are likely to hide the real problems, often reported only as judicial matters. Also that how the mediator needs to be capable to deal with theses emotions to get deep into real problem, to help solving it. The study concludes that a mediator needs to follow the steps of the mediation process and apply the suitable/best techniques to deal with emotions and find the problems/situations that truly causes misunderstanding, suffering or pain.

**Keywords:** Mediation. Steps and techniques. Real Conflicts.

## INTRODUÇÃO

Nas relações interpessoais e coletivas existem vários tipos de conflitos que surgem a partir de diferenças de comportamento, valores, percepções e avaliações de situações concretas. Esses conflitos são fruto dessa diversidade de opiniões, ações e crenças, que impulsionam as mudanças individuais e sociais e podem contribuir para o aprimoramento das relações e para o desenvolvimento coletivo.

Uma vez vivenciado o conflito, as pessoas ou instituições podem apresentar as reações mais distintas. Pode-se intencionar evitar conflitos, resolvê-los de forma amigável ou com violência ou mesmo, ignorá-los. O reconhecimento desses conflitos e sua administração adequada, no entanto, podem ser estratégias importantes para possibilitar uma convivência pacífica e um contínuo desenvolvimento numa sociedade.

Para a identificação e administração adequada desses conflitos, necessário se faz observar os nuances dos fatos de forma aprofundada (identificando os conflitos reais que causam a intranquilidade) e conhecer diferentes formas de solução.

Conhecendo os mecanismos e suas especificidades, poder-se-á endereçar o conflito ao meio de solução mais eficaz.

A mediação de conflitos se apresenta como um mecanismo consensual, inclusivo e participativo no qual as pessoas envolvidas, buscam, por meio do diálogo, a solução adequada e satisfatória para uma questão, sendo delas o poder de decisão. O diálogo entre os envolvidos é facilitado por um terceiro imparcial - mediador - que, capacitado e com técnicas próprias, estimula e facilita a comunicação pacífica e construtiva, encaminhando as pessoas à uma solução de benefício mútuo. Na mediação o conflito é visto de forma aprofundada. O mediador, com técnicas próprias e específicas identificam os reais conflitos e os administra de forma adequada, trazendo satisfação mútua entre as partes.

O propósito desse estudo é destacar a importância das técnicas desenvolvidas no processo de mediação que irão permitir a identificação dos conflitos reais vivenciados e promover a adequada solução.

Para a realização desse propósito, por meio de pesquisa bibliográfica e documental, explicita-se, passo a passo, cada etapa e técnica do processo de mediação. Por meio de pesquisa de campo, realizada entre os meses de agosto de 2010 e outubro de 2011 no Núcleo de Mediação na 30ª Delegacia de Polícia Civil na cidade de Fortaleza, apresenta-se quatro estudos de caso, com intuito de ilustrar a necessidade de utilização das técnicas adequadas para a identificação das questões reais e melhor administração desses conflitos.

Ressalta-se assim que para resolver e pacificar conflitos a mediação se mostra como um mecanismo eficaz, especialmente, por apresentar como pressuposto a identificação do conflito real vivenciado e a utilização de técnicas capazes de permitir uma administração inclusiva, participativa e pacífica.

## 1. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS - CONCEITO

A mediação é um mecanismo de solução de conflitos voluntário, consensual e pacífico de tentativa de solução de conflitos, baseado no diálogo e facilitado pelas técnicas utilizadas por uma terceira pessoa imparcial - o mediador - que auxilia os envolvidos na controvérsia a construírem um acordo que melhor os satisfaçam, sem formular propostas e sugestões.

É uma forma amigável e pacífica de tentativa de solução de controvérsias (podendo estar associado ou não ao sistema judicial tradicional) na qual as próprias pessoas envolvidas no conflito podem construir a solução do problema através do diálogo. É um método confidencial e voluntário, no qual a responsabilidade das decisões cabe apenas às partes envolvidas.

O Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem<sup>1</sup> (Conima) e outros autores definem a mediação como um processo:

---

<sup>1</sup> O Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (Conima) é uma instituição que visa congrega e representar as entidades de mediação e arbitragem, com intuito de alcançar a excelência de sua atuação, bem como o desenvolvimento e a credibilidade dos métodos extrajudiciais de solução de controvérsias, sempre observando as normas técnicas e, sobretudo, a ética. Foi fundado em 24 de novembro de 1997, durante seminário realizado no Superior Tribunal de Justiça (STJ). Disponível em: <[http://www.conima.org.br/regula\\_mediacao.html](http://www.conima.org.br/regula_mediacao.html)> Acesso: 10 abr. 2013.

Não-adversarial e voluntário de resolução de controvérsias por intermédio do qual duas ou mais pessoas, físicas ou jurídicas, buscam obter uma solução consensual que possibilite preservar o relacionamento entre elas. Para isso, recorrem a um terceiro facilitador, o Mediador-especialista imparcial, competente, diligente, com credibilidade e comprometido com o sigilo; que estimule, viabilize a comunicação e auxilie na busca da identificação dos reais interesses envolvidos. (CONIMA, 1997).

El proceso en el que un tercero neutral, a solicitud de las partes, los asiste en una negociación colaborativa, en la que sus diferencias son replanteadas en términos de intereses, a fin de que puedan ellos mismos, tomar una decisión satisfactoria con relación a ellos. (CARAM, 2006, p.33).

Mediation is a process in which an impartial third person facilitates a negotiation between people in conflict or who are trying to "make a deal". The mediation process empowers the participants to take control of their lives and find solutions that meet their interests and needs. It is a private, voluntary, informal process where the mediator or mediators assist participants to resolve their dispute or reach an agreement in a manner acceptable to all. (CARTER, 2009, p. 9).

A mediação de conflitos pode ser definida como um processo em que um terceiro imparcial e independente coordena reuniões separadas ou conjuntas com as pessoas envolvidas, sejam elas físicas ou jurídicas, com o objetivo de promover uma reflexão sobre a inter-relação existente, a fim de alcançar uma solução, que atenda a todos os envolvidos. (BRAGANETO, 2012, p.103).

Diferencia-se de outros mecanismos de solução de conflitos exatamente pela forma como o diálogo é realizado, postura do mediador e a profundidade com a qual trabalha o conflito:

[...] as características diferenciais da mediação de conflitos a respeito do processo judicial (formal, adversarial e impositivo), da negociação cooperativa (diálogo com objetivo resolutivo, autocompositivo), da conciliação (procedimento rápido que inclui um terceiro que orienta e até pressiona na obtenção de um acordo que, ainda que não satisfaça totalmente, consegue encerrar o assunto) e da arbitragem (procedimento privado e misto: negocial e impositivo, que parte da escolha livre de um terceiro para decidir sobre uma questão de sua competência). (VEZZULLA, 2006, p.79-80).

Para efetivação dessas características a mediação é estudada, desenvolvida e realizada a partir de etapas e técnicas que compõem o processo de mediação. Esse processo possibilita a concretização dos princípios mediação na solução de conflitos reais.

## 2. ETAPAS E TÉCNICAS DA MEDIAÇÃO

A mediação é um método que prima pelo princípio da informalidade, no entanto, isso não significa que durante o desenvolvimento da mediação não existam regras e organização. Diversos estudiosos abordam o procedimento sugerindo 5 a 8 etapas a

serem seguidas para que haja um bom andamento na mediação.

Para Vezzulla (2001) a mediação pode ser dividida em 7 fases: pré-mediação mais 6 etapas. Braga Neto (2007) descreve o procedimento em 8 etapas: pré-mediação, abertura, investigação, agenda, criação de opções, avaliação das opções, escolha das opções e solução. Ambos dão ênfase ao momento anterior ao processo de mediação propriamente dito – a pré-mediação.

A pré-mediação é o primeiro momento de contato dos mediados com o mediador. É a fase em que ele apresenta este mecanismo, expõe o conflito como algo natural e inerente aos seres humanos, tenta eliminar o seu caráter adversarial, ensina que a mediação é um método colaborativo, descreve as funções do mediador e resume os princípios e as características da mediação.

Enfim, todas as dúvidas sobre esse mecanismo devem ser esclarecidas. “É um momento importante para o nascimento da confiança no processo e para a posterior transferência dessa confiança para o mediador”. (BRAGA NETO, 2007, p. 45). Neste momento as partes também devem apresentar resumidamente os motivos que as fizeram optar pela mediação. É interessante que as partes sejam ouvidas separadamente, para que não se estendam no assunto, pois o momento para discussão do conflito é na etapa posterior.

Nem sempre é possível que o dia da pré-mediação seja diferente da primeira etapa, por questões financeiras das partes para deslocamento de suas residências para o local da mediação, ou por falta de dispensa no trabalho. Nestes casos, a pré-mediação ocorre minutos antes da primeira etapa.

De acordo com Vezzulla (2001) as seis etapas seguintes são desenvolvidas em uma sequência lógica. A **primeira etapa** representa a fase em que o mediador se apresenta e deve explicar como funciona o processo da mediação, assim como os princípios que o regem, tais como imparcialidade do mediador, confidencialidade de tudo que for discutido, poder de decisão dos mediados, responsabilidade das partes pela decisão, igualdade de tratamento, formas de pagamento, caso seja mediação privada, enfim, todas as dúvidas relacionadas a esse procedimento devem ser explicadas nesta primeira fase.

Nesta sequência, a **segunda etapa** é o momento em que as partes podem falar sobre o conflito em questão, cabendo a elas, inclusive, a escolha de quem deve começar a falar. Neste momento o mediador deve ouvi-las com atenção, em igualdade de tempo e tratamento. Deve guiar o processo harmoniosamente, facilitando o diálogo entre eles, mas sem opinar e nem sugerir soluções.

Na **terceira etapa**, após perguntar se as partes desejam acrescentar mais alguma coisa, o mediador deve ser mais cauteloso ainda, pois deve fazer um resumo de tudo que foi dito, permitindo às partes que interfiram caso percebam algum engano do mediador. Neste resumo deve conter as palavras dos mediados, porém deve dar ênfase aos pontos de convergência e aos pontos positivos. Mais uma vez o mediador deve deixar claro que o conflito é algo natural, inerente ao seres humanos, momentâneo, e que se bem administrado, pode resultar em crescimento e em posterior momento de paz. Esta terceira etapa é o momento em que o mediador organiza as ideias, verifica as diferenças e as semelhanças para trabalhá-las.

A **quarta etapa** é o momento em que podem surgir agressões mútuas, descontrole emocional entre os mediados, pois é neste momento que, após ouvir o resumo do mediador, as partes iniciam um diálogo mais intenso, com mais contradições, acusações, que nada contribuem para a solução. Nesta fase o mediador



---

deve ser prudente, sensato para acalmar a possível desarmonia. Cabe ao mediador decidir se são necessárias reuniões individuais (caucus<sup>2</sup>) para o melhor andamento do processo objetivando alcançar resultados satisfatórios para as partes.

A **quinta etapa** representa o início das conclusões, na qual o mediador resume as questões que já foram abordadas e esclarecidas, ajudando as partes a pensar com lógica em busca de soluções satisfatórias e possíveis de serem cumpridas.

A **sexta e última etapa** corresponde à elaboração do acordo que deve ser consentido por ambas as partes, escrito em linguagem clara, de fácil entendimento e que contenha todas as condições e exigências que foram tratadas pelo diálogo na reunião da mediação.

Sabe-se, no entanto, que não há um processo formal e rígido a ser seguido. Outros mediadores podem seguir outras etapas, conforme sintetiza Braga Neto:

Inicialmente a preparação envolve o esclarecimento sobre o processo e sua aplicabilidade ao caso e a adesão dos envolvidos. Em seguida, procede-se a uma análise das questões pertinentes ao conflito. Este momento precisa ser realizado de maneira aprofundada, sob pena de faltar algum aspecto e se correr o risco de produzir resultados não satisfatórios para as pessoas. Por isso, o mediador promoverá a identificação de outros temas tão importantes quanto aquele que os trouxe para a mediação. Uma vez conhecida toda a complexidade das questões identificadas durante o diálogo desenvolvido, são elencados, sob consenso, todos os pontos diretos ou indiretos do conflito – enfim, o que se deseja efetivamente resolver. Para cada tema elencado, há que se pensar em alternativas de solução, uma vez que quanto mais possibilidades existirem, mais fácil a escolha do que é melhor e mais adequado aos motivadores dos envolvidos no conflito. Dessa maneira, ampliam-se as possibilidades de alcance de soluções. Em outras palavras, o processo de mediação subdividido em etapas consistiria nas seguintes: pré-mediação; abertura; investigação; agenda; criação de opções; escolha das opções e solução. Em resumo, a mediação pressupõe fases de preparação de todos para o processo, seguida da de conhecimento sobre a complexidade do conflito e depois da de objetivação tendente à resolução. Há que se esclarecer, no entanto, que a sequência supracitada não se constitui em uma receita que, corretamente seguida e usados determinados ingredientes e marcas, resultarão em um apetitoso alimento. Há que se lembrar, como dito anteriormente, que a mediação trabalha com pessoas. Nesse sentido, mesmo com todos os ingredientes ou as melhores marcas, ou mesmo que se apliquem todas as etapas e muitas técnicas, poderá não resultar no produto desejado. Esta observação deve ser estendida também para os atos sucessivos lógicos desenvolvidos pelo mediador, que poderá eventualmente se modificar, podendo retomar momentos anteriores ou mesmo se antecipar a pedido das pessoas. (BRAGA NETO, 2012, p.110).

---

<sup>2</sup> Caucus é uma técnica que possibilita o mediador se reunir com cada parte em separado, se elas autorizarem, para verificar se estão à vontade para continuar o procedimento ou confessar alguma nova informação. Vale ressaltar que tudo que for dito neste momento é sigiloso.

Nesse sentido, as etapas não são rígidas, o importante é que sejam observados os princípios e os objetivos da mediação. Durante essas etapas os mediadores buscam melhorar ou restabelecer a comunicação e devem utilizar-se de técnicas como a escuta ativa, empatia, parafraseamento ou reflexão, *feedback*, perguntas abertas, caucus, observação das expressões, anotações, gravações e filmagens, entre outras.

A escuta ativa significa que deve ser observada a comunicação verbal e a não verbal. Os mediadores devem conhecer as técnicas que permitem desvendar expressões corporais feitas pelas partes, pois são formas de enviar mensagens não-verbais, tais como: braços cruzados ou abertos, lábios apertados ou boca relaxada, cabeça caída ou ereta, falta de contato visual ou olhos bem direcionados a quem está falando, entre outros gestos que muito tem a informar e comunicar, assim como as mensagens verbais. Observa-se, assim, a expressão das emoções, o alívio das tensões e assegura-se a quem está falando a sensação de estar sendo ouvido, por meio de uma comunicação simples e direta.

Entende-se comunicação como uma ação comum a todos, ou seja, todos poderão falar e deverão escutar. Está ligada à empatia, que significa colocar-se na mesma situação da outra pessoa, para entender a realidade do outro e não apenas enxergar a sua realidade.

Para a técnica do parafraseamento ou reflexão o mediador reformula a mensagem que foi recebida sem julgar e nem mudar o sentido original, para organizar, sintetizar e confirmar o conteúdo entendido por todos. Com isso os mediados compreendem melhor os fatos e os interesses do outro. Para a escuta ativa é imprescindível o *feedback* (retroalimentação) que significa o retorno das mensagens através das trocas de informações.

A pergunta aberta é uma técnica utilizada para facilitar que todos os fatos sejam contados pelas pessoas envolvidas sem um direcionamento ou prejulgamento do mediador. A pergunta é feita de maneira a exigir que toda a construção da resposta seja inteiramente de responsabilidade das partes. Esta técnica é importante porque abre o raciocínio dos envolvidos no conflito. Por exemplo, “o que você entende sobre isso? Qual a importância disso para você? O que você tem a dizer sobre isso?” Evita que o mediador direcione ou manipule as respostas dos mediados e assim permite que os mediados falem a vontade.

O mediador deve relatar, de forma abreviada, aquilo que foi dito entre os mediados. Esta é a técnica do resumo seguido de confirmações, que permite as partes observarem como suas palavras ou ações foram entendidas e registradas pelo mediador e pela outra parte. O mediador deve perguntar se o que resumiu está correto e se elas têm algo a acrescentar.

*Brainstorming* (tempestade de ideias) é a técnica que incentiva a criatividade do mediados quando não conseguem, por si, suscitar opções. O intuito é gerar ideias sem críticas, estimular que os mediados falem aquilo que vem à mente e, em seguida, analisar e selecionar as ideias mais importantes.

O teste de realidade significa que o mediador deve buscar uma reflexão realista das partes sobre as sugestões criadas para verificar a exequibilidade do acordo.

Outros recursos utilizados são as anotações, as gravações e as filmagens. O mediador deve anotar o que foi discutido, utilizando-se das palavras dos envolvidos. Essas anotações são importantes para que ele possa resumir cada informação recebida, repeti-la, discuti-la e estimular a reflexão, possibilitando uma comunicação efetiva e de sucesso. A gravação e a filmagem são recursos mais raros, mas

apresentam um bom resultado, pois proporcionam uma possibilidade de reavaliação de suas formas de falar e de agir.

Em função da informalidade do processo de mediação e do tipo de conflito as etapas descritas não precisam ser rigidamente seguidas e/ou as técnicas apresentadas sempre utilizadas. As variações ocorrem dependendo da complexidade do conflito a ser mediado, do grau de relacionamento entre as partes, da capacidade do mediador e de fatores externos que podem influir no desenvolvimento da mediação.

As considerações acerca do processo de mediação, especialmente no que se refere as técnicas utilizadas expõe uma forte preocupação com o conflito e com as pessoas envolvidas. A mediação aprofunda a discussão dos conflitos para que as pessoas consigam expor honestamente os motivos reais que causam a insatisfação, a dor, a intranquilidade, enfim, o conflito vivenciado. Esse fato torna claro o reconhecimento de que muitas vezes o conflito que é levado/falado para a mediação (num contexto, muitas vezes, eminentemente jurídico), uma vez realizado o processo de mediação, não representa o real conflito.

Assim em determinadas situações nas quais existe complexidade/continuidade de relacionamento ou vínculos afetivos entre as pessoas envolvidas há maior dificuldade de diálogo e conseqüentemente uma tendência forte a não exposição dos conflitos reais.

### **3. CONFLITOS APARENTES E CONFLITOS REAIS - NECESSIDADE DE REFLEXÃO PARA O ENCONTRO DE SOLUÇÃO EFETIVA**

Os conflitos, muitas vezes, apresentam situações, fatos e sentimentos mais amplos do que normalmente são relatados. Distingue-se o que as partes manifestam aberta e explicitamente daquilo que efetivamente é interesse das partes, que inicialmente não são pronunciados. Muitos interesses escondidos, não falados são apresentados durante a reuniões de mediação.

“A experiência tem mostrado que os conflitos são melhor resolvidos quando o que está por trás deles é revelado” (FRIEDMAN; HIMMELSTEIN, 2006, p.524). E ainda “O foco nos interesses escondidos das partes pode revelar uma possibilidade de acordo”. (GOLDBERG; SANDER, 2007, p.43). O conflito pode assim manifestar-se de duas formas: aberta ou explícita, entendido como o conflito aparente (não é o que realmente causa angústia, insatisfação ou outro sentimento que provoque mal-estar); e de forma oculta, implícita ou negada, denominado de conflito real.

A mediação busca, por meio de suas técnicas, identificar o conflito aparente e o real para que se possa construir uma solução efetiva e eficaz para a controvérsia. As formas como o conflito pode se manifestar (aberta ou oculta) é o que dificulta a resolução do problema por meios de solução de conflitos em que o diálogo seja superficial ou pela simples aplicação da lei ao caso, em que somente é solucionado, na maioria das vezes, o conflito aparente, pois o conflito real não é reconhecido, nem analisado e, por isso, não é solucionado, o que poderá dar ensejo a novos litígios.

A mediação oportuniza uma comunicação ativa, em que ambos devem falar e escutar, cada um em seu momento, respeitando a vez do outro. A conscientização advinda desse diálogo intenso gera equilíbrio para as relações e cria a possibilidade de que ambos conheçam as posições, os interesses e os valores existentes no conflito vivido. Lawrence Susskind (1999, p. 3-55), explica que os conflitos são expressos em,



pelo menos, três níveis: posições, interesses e valores.

A posição é o momento mais superficial do conflito, ou seja, normalmente é o que se expressa inicialmente. Encontra-se a posição perante um conflito quando se pergunta: o **quê** você quer? O interesse das partes quanto ao conflito, reflete um segundo passo. Representa um momento mais profundo, quando se inicia a exploração do conflito. Inicia-se **por quê**. A pergunta é: por que você quer? Na terceira e última fase, inicia-se a discussão sobre o valor. Pergunta-se: **qual** a importância disso para você?

A ressignificação de valores acontece quando, a partir de um diálogo intenso e efetivo, o mediador consegue explorar ao máximo a questão até encontrar o real significado daquele conflito. Uma vez encontrado e a partir de tudo o que foi compartilhado, as pessoas passam a compreender a situação anterior de forma diferente.

Caso não haja aprofundamento da discussão e não se consiga chegar ao conflito real, a solução superficial, aparente, poderá piorar a situação, e o conflito corre o risco de ser agravado. Pela complexidade do conflito, a mediação exige a exploração do problema e o aprofundamento sobre suas causas.

Com o intuito de apresentar essa realidade serão apresentados conflitos verídicos, referentes à questões familiares e de vizinhança, frequentes e em grande volume encaminhados às defensorias públicas, escritórios de advocacia, escritórios de prática jurídica junto às universidades, delegacias de polícia, centros comunitários.

Os quatro casos aqui relatados foram encaminhados ao núcleo de mediação existente numa delegacia de polícia e retratam claramente a existência de conflitos reais escondidos sob o relato de problemas aparentes e muitas vezes camuflados com o teor jurídico. A mediação, a partir da atuação competente do mediador, seguindo as etapas do processo e imprimindo as técnicas específicas e adequadas para a solução dos conflitos, permite o encontro dos conflitos/situações que realmente causam a intranquilidade, o desentendimento.

#### 4. ESTUDOS DE CASOS REAIS – CONFLITOS APARENTES E CONFLITOS REAIS

Em pesquisa realizada pela Universidade de Fortaleza, após levantamento estatístico dos dados da Coordenadoria Integrada dos Órgãos de Segurança (CIOPS) e da Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará (SSPDS), sobre os tipos de ocorrências registradas nas delegacias do estado do Ceará, verificou-se que um percentual expressivo de ocorrências se concentrava nos casos de embriaguez e desordem, briga de família e desordem. Esse fato permitia concluir que a mediação de conflitos seria uma opção adequada para ser inserida nas delegacias de Fortaleza com intuito administrar adequadamente os conflitos ali apresentados.

Em abril de 2010, após a autorização do então Secretário de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Ceará, Roberto Monteiro, foi estabelecida parceria com a Universidade de Fortaleza, por meio do Convênio nº 034/2010 e em agosto do mesmo ano inaugurado o primeiro núcleo de Mediação Policial do Ceará, no bairro Jangurussu.<sup>3 4</sup>

<sup>3</sup> O bairro escolhido para implantar o Projeto Piloto do Núcleo de Mediação Policial foi o Jangurussu. A escolha justificou-se por dois motivos: primeiro porque nas ocorrências tipificadas por

reais, nos casos de situações com envolvimento emocional e/ou relação continuada, são escondidos sob a justificativa de conflitos de cunho jurídico ou com justificativas outras que escondem o real problema.

Os casos aqui relatados são corriqueiros e verídicos. Os nomes das pessoas envolvidas, no entanto, são fictícios em virtude do princípio da ética na pesquisa científica e do sigilo e da confidencialidade que marcam o processo de mediação.

#### 4.1 CASO 1 - UM CASO DE PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO ENTRE VIZINHOS

##### *Relato inicial*

José, um senhor de 70 anos, procurou a delegacia para fazer um boletim de ocorrência (B.O) contra sua vizinha apresentando a queixa de perturbação de sossego alheio (contravenção penal) e foi encaminhado ao Núcleo de Mediação Policial por tratar-se de questão de vizinhança.

No núcleo de mediação relatou que há aproximadamente um ano vem sendo incomodado pelo barulho causado por sua vizinha, Carla e pelos outros vizinhos que em função de uma reunião de jogatina (baralho/carteado), situação que às vezes, perdura por todo o dia. Ressaltou José que esse barulho o impedia de realizar atividades diárias como ler jornal ou revista ou assistir a programas de televisão. José e Carla são vizinhos há mais de 10 anos.

A mediadora explicou à José sobre o processo de mediação e perguntou sobre a possibilidade de convidar Carla para participar de uma reunião de mediação. José concordou.

##### *Mediação*

No dia marcado para a mediação, Carla compareceu ao Núcleo e teve a mesma oportunidade de conversar com a mediadora a sós, atestando a importância da **pré-mediação**. Naquele momento aproveitou para relatar que José desnecessariamente reclama das suas reuniões com seus vizinhos para jogar baralho, que não pode ficar a vontade em sua própria casa pois José reclama até pelo fato de gargalharem. Sempre chama a polícia comunitária local. Disse que José não é bem quisto na vizinhança porque reclama de tudo e de todos.

Afirmou que José, por várias vezes, já registrou Boletim de Ocorrência (BO) contra vizinhos. Informou que ele também incomodava a vizinhança ao escutar televisão, por exemplo, com volume alto, mas que nunca chamara a polícia por esse motivo.

---

“embriaguez e desordem” e “briga de família” o bairro Jangurussu encontrava-se na primeira colocação por 3 (três) anos consecutivos, 2005, 2006 e 2007, na ocorrência tipificada por “desordem” classificou-se em 4º lugar nos anos de 2005 e 2007; o segundo motivo foi pela estrutura física das delegacias, em que se verificaram quais eram reformadas e podiam ceder 2 salas para a instalação do Núcleo de Mediação Policial. A 30ª Delegacia de Polícia Civil de Fortaleza, localizada na Avenida Contorno Norte, nº190, Conjunto São Cristóvão, no bairro Jangurussu, estava em reforma e poderia disponibilizar esse espaço.

<sup>4</sup> Segundo dados do IPCE (Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará), o Jangurussu é o 2º bairro com maior intensidade de pessoas na extrema pobreza, com uma população total de 50.479, em que 10,92%, ou seja, 5.511 encontram-se na extrema pobreza. Dado a gravidade social em que se encontra parte da população do Jangurussu é fundamental implantar ações públicas que ajudem a atenuar essa situação.

Ressaltou, no entanto, que não sente rancor ou mágoa dele. Contou que já o ajudou, no passado, por ocasião de uma tentativa de furto em sua residência. Disse que se não gostasse de José não teria o ajudado naquele momento.

Após relatar os desentendimentos que existiam entre eles, Carla aceitou participar da mediação com José. Ele já se encontrava na delegacia e foi convidado entrar no Núcleo.

Iniciou-se assim a reunião conjunta com auxílio da mediadora. Após explicar detalhadamente sobre o processo e sua função na mediação (**primeira etapa**), a mediadora perguntou quem gostaria de começar o diálogo. José foi o primeiro a falar sobre o conflito, iniciando assim a **segunda etapa da mediação** (relato dos casos pelas partes). Em seguida a mediadora utilizou **perguntas abertas** e indagou o que Carla tinha a dizer sobre o que foi falado por José.

Carla explicou e negou que fazia barulho como ele tinha relatado, confirmou que recebia seus amigos para jogar baralho, mas acreditava que esta situação não deveria incomodar, pois os outros vizinhos nunca reclamaram. Disse que achava conveniente jogar com os vizinhos, pois os jogos eram realizados em horários permitidos, entre 18 e 22 horas.

Iniciou-se o diálogo direto. José então queixou-se: “O horário é permitido, mas jogar apostado não.” Carla ficou muito aborrecida com a acusação pois jamais jogou apostado. E que aquele jogo de baralho para eles era um momento de diversão e descontração após um dia estressante de trabalho.

A mediadora observando a **terceira/quarta etapa** (discussão direta entre as partes, com as intervenções da mediadora) da mediação conduziu a reunião e deixou que eles falassem sobre seus conflitos, pois percebeu, em função da discussão sem muita consistência, focada no barulho, depois no jogo, depois da ilegalidade do jogo, em seguida no barulho novamente, que o conflito real ainda estava por ser revelado.

Ao longo da discussão, a mediadora fez **anotações** com os pontos mais repetidos, com os pontos que eles indicavam como relevantes. A mediadora fez, então, um **resumo** de tudo o que havia sido dito (utilizando as palavras das partes). Perguntou se ela (mediadora) havia compreendido bem. Ressaltou os pontos de convergência para dar ênfase a possibilidade de cooperação.

A partir de então a mediadora continuou com **perguntas abertas e paráfrases** para esclarecer os pontos que havia resumido. Perguntou sobre a relação que existia entre eles antes dos conflitos ocasionados pelos jogos. Carla ressaltou que sempre o ajudava quando podia, pois sabia que José era um senhor de 70 anos que vivia sozinho. José, por sua vez, esclareceu que também a ajudava com conselhos sobre os filhos de Carla que eram adolescentes. Iniciava aqui uma expressa fala de convergência e cooperação.

Ao conversarem sobre a relação amigável entre eles, José comentou que admirava Carla e sua família. O problema era um vizinho chamado Joaquim que fazia parte do grupo que jogava baralho na casa de Carla, porque sabia que Joaquim estava sempre falando sobre José de forma depreciativa. José ressaltou que escutava as conversas de Joaquim, durante o jogo de baralho e sabia que os outros vizinhos acabavam por concordar e debochar de José também. Isso o incomodava e o fazia sofrer. Ressaltou que o grupo, estimulados por Joaquim tanto gostavam de falar mal de José, que nem chamando a polícia, conseguia fazê-los parar.

A mediadora **continuou com perguntas abertas** percebendo que o tom de voz e o semblante das partes havia mudado. Estavam mais calmos e receptivos à escuta. Perguntou a mediadora: “Carla, o que você tem a dizer sobre o que foi relatado e o que

você acha que pode ser feito?” Aqui iniciava a **quinta etapa** do processo com a busca de possíveis soluções e leitura e conclusões das anotações feitas pela mediadora a partir do que as partes estavam decidindo.

Carla esclareceu que tinha conhecimento mas que não podia controlar o que as pessoas pensavam sobre José. Refletiu, no entanto, em silêncio e, após alguns minutos, exclamou que podia tentar evitar que falassem mal de José em sua casa, onde ocorria o jogo organizado por ela, pois tinha entendido que a situação era constrangedora para José. Iniciava-se efetivamente o encontro e a definição da solução (**sexta etapa**).

Ambos ficaram satisfeitos com o diálogo e saíram do núcleo de mediação com o acordo moral de continuarem sendo bons vizinhos. José concluiu: “Conversando com calma tudo se resolve, principalmente com vizinhos que precisam tanto uns dos outros”.

#### *Considerações*

De acordo com o artigo 42 da Lei nº 3.688/41, *perturbar o sossego alheio é contravenção penal*. Assim dispõe:

Perturbar alguém, o trabalho ou o sossego alheio:

I – com gritaria e algazarra;

II – exercendo profissão incômoda ou ruidosa, em desacordo com as prescrições legais;

III – abusando de instrumentos sonoros ou sinais acústicos;

IV – provocando ou não procurando impedir barulho produzido por animal de que tem guarda;

Pena – prisão simples de 15 (quinze) dias a 3 (três) meses ou multa.

Os policiais são orientados para que cessem a conduta do infrator e registrem o Boletim de Ocorrência. Quando o fato é recorrente é realizado o Termo Circunstanciado e encaminhado as partes para o Juizado Especial Criminal para solução legal. No entanto, percebe-se que, nesse litígio, há um conflito aparente (perturbação do sossego alheio causado pelo jogo de baralho da vizinha, Carla) e um conflito real (desconforto ocasionado pela presença de um vizinho mais jovem, Joaquim, que falava mal de José na casa ao lado da dele). Assim, José não queria, na verdade, acabar com o barulho ocasionado pelos jogos, queria que Carla proibisse/evitasse que Joaquim falasse mal dele em sua casa, pois ele conseguia escutar todos os comentários.

Observa-se que no início da conversa ele diz que os jogos ocasionam muito barulho e que eram apostados. Da mesma maneira ela o acusa de também fazer barulho com o som alto da televisão. Ao longo da conversa, através das intervenções da mediadora, eles dizem que sempre tiveram um bom relacionamento.

O mediador deve estar atento e tentar trazer ao diálogo os pontos convergentes e positivos do relacionamento, por meio de perguntas abertas, para que percebam o que realmente possui mais valor naquele conflito. A confiança no Núcleo de Mediação e no mediador é essencial, tanto que a dificuldade de falar que se sentia impotente diante de Joaquim desapareceu. Apesar de 10 anos de bom relacionamento com a vizinha, José não conseguia conversar com ela sobre o desconforto que sentia quando escutava os comentários maldosos de Joaquim na casa dela. Isto foi possível no Núcleo de Mediação Policial por meio das técnicas utilizadas pela mediadora que conduziu a reunião de mediação.

Imigração Italiana, situados na região central do Rio Grande do Sul, observados no período de 27 de maio de 2013 e 30 de junho de 2013, verifica-se que os conteúdos mínimos definidos a partir do Guia não foram atendidos. Buscou-se demonstrar como se deu a omissão das prefeituras na divulgação das informações, verificando-se que os itens menos atendidos foram a disponibilização de atalho para solicitação, por meio de correio eletrônico, da íntegra de editais, atas, anexos, projetos básicos e informações adicionais, diretamente à área responsável do órgão ou entidade (ausente em 100% dos sites) e o contato no órgão ou entidade responsável (ausente em 88,8% dos sites).

Além disso, identificou-se, a partir da análise dos instrumentos convocatórios, que os requisitos propostos pelo Guia são insuficientes para um efetivo controle das licitações realizadas em âmbito municipal. Dentre as alterações sugeridas no rol de requisitos básicos, sugere-se a adição de critérios como "exigências de habilitação", "prazos para o fornecimento", "justificativa" e "orçamento".

Por fim, verifica-se a importância da preocupação das prefeituras municipais em permitirem um maior acesso de seus cidadãos às informações relativas às suas gestões. A transparência na Administração Pública é dever imprescindível e premente. Neste sentido, a utilização das tecnologias de informação pode ser considerada como mais uma aliada na divulgação de dados e na defesa do direito fundamental à informação, bem como ao exercício da cidadania.

## 4.2 CASO 2 - CONFLITO ENTRE MÃE E FILHA

### *Relato inicial*

Joana e Marta são mãe e filha. Em virtude de residirem no mesmo terreno e das constantes brigas entre as duas, Joana procurou a delegacia de polícia porque deseja que sua filha mude de endereço. Joana foi à delegacia solicitar que a polícia despejasse Marta. Informou que não queria processar a filha, mas queria que Marta saísse da casa que ela emprestou. A mediadora perguntou se havia possibilidade de conversar com Marta para estabelecer a melhor forma de conversarem sobre o assunto. A resposta foi positiva. Marcou-se a reunião de mediação.

### *Mediação*

Após a **pré-mediação** também com Marta, a mediadora recebeu as duas, em reunião conjunta. Inicialmente (**primeira etapa**) explicou o que significava o processo de mediação, princípios, objetivos, etapa por etapa do processo, qual era a sua função como mediadora, enfim, tudo o que as duas precisavam saber sobre aquele momento. Ao perguntar quem preferia iniciar o diálogo, Joana prontificou-se. A mediadora olhou para Marta para saber se ela aceitava e esta balançou a cabeça concordando.

Iniciando a **segunda etapa** da mediação, Joana explicou que desejava que sua filha mudasse de casa porque não suportava mais a forma como Marta e seu companheiro a tratavam. Explicou que os dois a desrespeitavam apesar de sempre tratá-los bem, inclusive com apoio financeiro para alimentação e outras necessidades. Ressaltou que não podia mais continuar nessa situação porque já era idosa e também porque seu marido, que também é idoso, estava ficando muito nervoso e preocupado com o agravamento das discussões entre eles.

A mediadora perguntou o que Marta entendia a respeito do que foi dito. (**pergunta aberta**) Marta iniciou seu relato. Disse que sua mãe estava com implicância com eles há algum tempo e que não acreditava que a própria mãe havia ido à delegacia para obrigá-la a sair de casa. Marta parecia estar com muita raiva. A mediadora através



das **anotações** realizadas fez um **resumo**, **parafraçando** o que foi dito por elas (**terceira etapa**).

Após este momento iniciaram-se as discussões diretas entre elas (**quarta etapa**). A partir de então, com as intervenções da mediadora em busca de desenvolver um processo comunicativo, começaram-se **questionamentos abertos** acerca da família (do relacionamento anterior, das dificuldades, do período quando Marta foi morar no mesmo terreno). Depois de muito diálogo, Marta explicou que aquela casa era sua, que Joana havia dado uma casa para seu outro filho que era adotado e não havia dado para ela. A mediadora perguntou o que ela sentia com a situação que acabara de relatar (**pergunta aberta**). Ela reclamou que isso era injusto e que a mãe sempre preferiu o seu irmão.

A mediadora perguntou à mãe: “O que você tem dizer sobre o que foi falado por sua filha?” (**pergunta aberta**). Joana negava as acusações de Marta. Disse que sempre ajudou sua filha, mas que não aguentava mais o genro, João. Disse que no começo do relacionamento deles era diferente, mas desde que ele bateu em Marta, tudo havia mudado (**o conflito real aparecera**).

Joana revelou que queria que sua filha se separasse de João. Marta, no entanto, desejava continuar o relacionamento. Em virtude disso, Joana começou a ser agressiva com Marta. Joana dizia que se Marta não quisesse se separar deveria procurar outro lugar para morar. Joana não a queria mais como vizinha, até porque a casa ainda era sua e tinha apenas emprestado a casa para que sua filha morasse, pois estava sem lugar para residir.

Marta disse que não iria se separar de João e que ainda não haviam se mudado porque não possuíam condições financeiras para pagar o aluguel (mostrava que ainda reconhecia a casa como sendo da mãe). Joana disse que sua intenção era, realmente, dar aquela casa para Marta, mas que somente iria fazer quando João não estivesse mais residindo com Marta. Nesse momento Joana chorava pedindo que sua filha a escutasse. Marta, por sua vez, continuava frígida e repetia que sua mãe sempre preferiu seu irmão. A mediadora **perguntou** o que Joana tinha a dizer sobre as preferências que a filha alegava.

Joana disse para Marta que não tinha preferência entre os filhos, queria apenas o melhor para eles e que João não era o melhor para ela. A mediadora perguntou se Marta compreendia o que sua mãe Joana sentia e o que ela poderia fazer para mudar aquela situação (**pergunta aberta**). Iniciava-se a **quinta etapa** da mediação. Marta, por sua vez, alegava que sabia o que era melhor para ela e que sua mãe não podia interferir nesses assuntos.

Alguns momentos depois Marta olhou para a sua mãe e explicou que já havia conversado com João, que essa situação de violência não iria mais acontecer. A sua intenção, naquele momento, era dar a João uma nova chance, pois ambos estavam dispostos a ficarem em paz. Também explicou que não haveria mais desrespeito com Joana. Marta, então, pediu que sua mãe desse uma nova chance a eles. Para ela seria muito difícil sair da casa onde moravam naquele momento, especialmente, em função da filha pequena.

E na **sexta etapa** concluíram a reunião de mediação com Joana afirmando que a apoiaria a filha desde que João nunca mais a agredisse e começasse a respeitá-la, assim ficaria tudo resolvido. Mãe e filha ficaram satisfeitas.

#### *Considerações*

Se Joana seguisse o caminho jurídico só conseguiria reaver a casa por meio da ação de reintegração de posse, que é um processo muito lento, pois Joana teria que

notificá-la extrajudicialmente por meio de um cartório para que a filha desocupasse o imóvel. Se Marta não desocupasse, Marta deveria ingressar com uma ação de reintegração de posse, com pedido de liminar, devendo fundamentar o esbulho praticado pela filha na petição inicial, e provar que o esbulho tem menos de ano e dia. Assim, o Juiz ordena a reintegração da posse, sem ouvir o réu, segundo os artigos 927 e 928 do CPC:

Art. 927 - Incumbe ao autor provar:

I - a sua posse;

II - a turbação ou o esbulho praticado pelo réu;

III - a data da turbação ou do esbulho;

IV - a continuação da posse, embora turbada, na ação de manutenção; a perda da posse, na ação de reintegração.

Art. 928 - Estando a petição inicial devidamente instruída, o juiz deferirá, sem ouvir o réu, a expedição do mandado liminar de manutenção ou de reintegração; no caso contrário, determinará que o autor justifique previamente o alegado, citando-se o réu para comparecer à audiência que for designada.

Nesse caso concreto percebeu-se que o conflito real envolvia outros fatores diferentes da devolução do imóvel (**objeto principal inicialmente falado – conflito aparente**). Joana, na verdade, não queria que sua filha devolvesse o imóvel e fosse morar em outro lugar, queria preservar a integridade e dignidade dela. Revelou-se também que Marta havia desrespeitado a mãe, em alguns momentos, porque estava com ciúmes do irmão.

Perceba a importância do diálogo, facilitado pelo mediador, e o uso das técnicas. Se mãe e filha não tivessem conversado com a intervenção da mediadora, provavelmente os conflitos seriam agravados e os reais motivos não seriam revelados já que a comunicação em casa estava interrompida.

#### 4.3 CASO 3 - CONFLITO ENTRE IRMÃS

##### *Relato Inicial*

Maria foi encaminhada ao Núcleo de Mediação com intuito de resolver um conflito existente entre ela e a irmã paterna, Alda. Maria contou que Alda foi à escola de sua filha Raquel, 15 anos, para difamá-la e na mesma ocasião se armou de um pedaço de madeira para agredir a adolescente, ameaçando-a para que não mais circulasse pela rua do colégio. Maria relatou ainda que Alda é usuária de drogas, perigosa e que há muito tempo elas não tinham um bom relacionamento. Após as explicações da mediadora sobre o procedimento da mediação (**pré-mediação**), Maria expressou interesse e decidiu participar.

##### *Mediação*

No dia marcado, Maria e Alda compareceram ao Núcleo de Mediação. Antes da reunião de mediação Alda teve a mesma oportunidade de conversar com a mediadora a sós (**pré mediação**), e aceitou participar da mediação.

A mediadora, após explicar o processo de mediação e sua função naquele momento (**primeira etapa**), perguntou quem gostaria de iniciar o diálogo. Alda afirmou que gostaria de começar e Maria concordou, dando início a **segunda etapa** da

mediação.

Alda contou que não foi à escola de Raquel para difamá-la e/ou ameaçá-la. Disse que foi à padaria que fica em frente à escola da sobrinha. Logo que avistou Raquel percebeu que a menina gesticulava e falava coisas obscenas para ela. Alda confessou que ficou com raiva e realmente gritou com a sobrinha para que ela não andasse mais naquela rua, e disse que a menina não era mais virgem com intuito de chateá-la.

Em seguida, Maria a interrompeu exigindo provas e exames que pudessem constatar que a sua filha não era mais virgem, pois mesmo sabendo que aquilo não era verdade, acreditava que só com as provas e os exames o nome da filha não seria motivo de fofoca e difamação na vizinhança.

A mediadora explicou que provas e exames periciais não seriam necessários para o procedimento da mediação, mas informou que eles poderiam ser solicitados em outro setor da delegacia, caso ela ainda achasse necessário ao final da mediação. Maria concordou e decidiu esperar para ver os resultados daquela reunião.

Alda, por sua vez, disse que Raquel já havia lhe causado outros constrangimentos na rua por causa das fofocas. A mediadora sempre estimulava o diálogo entre as partes através de **perguntas abertas** em busca de facilitar a revelação de fatos que poderiam ajudar a alcançarem o entendimento do conflito vivido e a possibilidade de uma solução pacífica.

Alda explicou que estava cansada de tanta perseguição por parte da irmã e sobrinha que sempre inventavam estórias depreciativas ao seu respeito. Muitos vizinhos contavam-lhe que elas falavam mal de sua vida pelas ruas do bairro. Alda revelou ao final que não aguentava mais as macumbas da irmã.

A mediadora, então, **perguntou** se Alda poderia conversar mais sobre as referidas macumbas. Ela relatou que Maria havia feito um despacho, quando pegou seu colchão emprestado e o devolveu cheio de areia dentro. Com base nisso, acreditava que Maria possuía muita inveja de sua vida.

Maria respondeu a acusação de forma irritada. Negou a afirmação de que fazia macumba e disse que tinha sido um acidente, pois seu filho de sete anos havia levado o colchão para brincar na areia. Alda continuava afirmando que Maria tinha muita inveja de sua vida.

A mediadora continuou a conduzir a mediação, fazendo **anotações** e **observando os gestos** de cada e, percebendo que o conflito real estava por aparecer, **perguntou** se Alda podia falar mais sobre a inveja que relatava repetidas vezes.

Alda disse que a irmã não suportava vê-la bem, mesmo sabendo de todas as dificuldades que viveu na infância. Afirmou por várias vezes que quando Maria precisava de dinheiro ela a ajudava. No entanto, Maria nunca lhe agradecia e quando se reerguia financeiramente deixava de lhe procurar e voltava a falar mal de Alda para os vizinhos. Maria disse que realmente fazia isso porque Alda era uma pessoa muito grossa e agressiva.

Com as intervenções da mediadora, que a todo o momento **buscava estimular um diálogo franco e aberto** entre as duas irmãs para a melhor compreensão e resolução do problema vivido, Alda começou a contar que o relacionamento delas nunca foi bom desde a infância, pois ambas haviam sido criadas separadas e com muitas distinções. A mediadora **perguntou** se ela poderia explicar como foi a criação delas.

Alda relatou que havia crescido nas ruas, pois sua mãe havia lhe abandonado ainda pequena e seu pai, o mesmo de Maria, nunca a reconheceu como filha. Alda

acreditava que a irmã, Maria, tinha sido criada com as melhores condições e havia recebido o amor da família, o que não aconteceu com ela.

Maria, naquele momento silenciou e não discordou mais da irmã. Houve um momento de forte emoção tanto de Maria quanto de Alda. A mediadora respeitou o momento e esperou que elas se acalmassem.

Em seguida, na **terceira etapa**, a mediadora fez um **resumo** de tudo o que foi conversado, utilizando **as anotações** e fazendo **paráfrases**. Após essa fase as irmãs discutiram intensamente os conflitos entre elas vivenciados. Emocionaram-se em muitos momentos e ao escutar uma da outra os motivos que dificultavam a relação entre elas, foram percebendo que a falta de diálogo era a responsável por desencadear os desentendimentos (**quarta etapa**).

Perceberam, com o auxílio das intervenções da mediadora, que o difícil temperamento de Alda afastava Maria de seu convívio. Em contrapartida, quando Maria se afastava, Alda entendia que a irmã tinha inveja de sua vida e que queria lhe fazer mal. Além disso, descobriram que os clientes do salão de beleza de Alda eram os mesmos do bar de Maria e que eles eram responsáveis por criar muitas fofocas que causavam os atritos entre as duas. Ambas compreenderam que Raquel fazia provocações à tia porque ainda era muito imatura, e, principalmente, por seguir o exemplo da mãe que às vezes tratava mal a tia com as agressões verbais e pressuposições não comprovadas (**quinta etapa**).

Por fim, Maria ponderou que realizar os exames para comprovar a virgindade de Raquel, não era o caminho para a resolução pacífica da situação. Chegaram assim a um acordo consciente e seguro (**sexta etapa**).

#### *Considerações*

A difamação é um crime previsto no artigo 139 do Código Penal Brasileiro, no capítulo de Crimes contra a Honra, *in verbis*: “Art. 139. Difamar alguém, imputando-lhe fato ofensivo à sua reputação: Pena - detenção, 3 (três) meses a 1 (um) ano, e multa”.

Difamar é um termo jurídico que consiste em atribuir a uma pessoa um fato ofensivo à sua reputação, ferindo a moral da vítima e se torna consumado quando uma terceira pessoa toma conhecimento do fato. É considerado crime de menor potencial ofensivo para os fins da Lei 9.099/1995, sendo competente o Juizado Especial Criminal.

Se Maria desse encaminhamento ao procedimento jurídico deveria dirigir-se a uma delegacia e registrar um Boletim de Ocorrência (B.O), indicando as testemunhas que presenciaram o fato difamatório. O delegado, portanto, intimaria essas testemunhas a comparecer, caso não comparecessem poderiam ser processadas por desobediência. Se ficasse configurado o crime de difamação após a oitiva de todas as testemunhas, Maria poderia oferecer queixa-crime para dar início à ação penal contra Alda.

No entanto, neste caso ficou nítida a existência de um **conflito aparente** – difamação; e de um **conflito real** – a dificuldade de relacionamento entre duas irmãs, ocasionada pelos mal entendidos provenientes da ausência do diálogo, bem como pelos ressentimentos gerados ao longo da complexa estória de vida familiar de ambas.

Perceba que ao longo da mediação a conversa entre as irmãs foi mudando de foco e tom. No início, ambas expressavam raiva e a necessidade de comprovação de situações fáticas (difamação, virgindade, macumbas), acreditando que somente assim chegariam à resolução do caso. Contudo, através do ambiente de escuta e diálogo motivado pela mediadora, elas foram se sentindo seguras e confiantes para desabafar questões subjetivas que envolviam as relações familiares e sentimentos antigos que estavam escondidos, “esquecendo-se” dos pedidos inicialmente expressados.

Compreenderam também que um acordo verdadeiro e eficaz de convivência entre elas só seria possível se baseado na existência de um diálogo honesto e direto, e não nas acusações ou pressuposições oriundas das fofocas dos vizinhos e de antigos ressentimentos.

#### 4.4 CASO 4 - CONFLITO ENTRE VIZINHOS

##### *Relato Inicial*

Rosa compareceu ao Núcleo de Mediação Policial e relatou um conflito de vizinhança com Antônio. Contou que sua casa fica localizada na parte baixa de uma travessa e a de Antônio no terreno mais elevado em frente a sua casa. Explicou que ele colocou pedras na rua, que começaram a impedir o escoamento da água e quando chovia a água se acumulava na frente da casa dela.

Rosa estava chateada com a situação e retirou as pedras. Dias depois, Antônio veio a sua casa reclamar da situação, momento em que foi recebido pela família de Rosa com discussão e confusão. Todos acabaram discutindo muito. Ela contou que o momento não resultou em agressão física porque outros vizinhos os separaram. Disse ainda que Antônio, por conta da retirada das pedras, afirmou que aterraria de vez o referido espaço. Após as explicações sobre a mediação (**pré mediação**), Rosa aderiu ao procedimento.

##### *Mediação*

No dia agendado Antônio também foi atendido a sós pela mediadora (**pré-mediação**), relatando a situação vivida. Em seguida, a mediadora perguntou sobre sua vontade em participar da mediação com Rosa e ele aceitou. Quando todos estavam reunidos, a mediadora explicou brevemente, mais uma vez, sobre o processo de mediação (**primeira etapa**) e, em seguida, perguntou quem gostaria de iniciar o diálogo. Rosa pediu para iniciar e Antônio aceitou.

Iniciou-se a **segunda etapa**. Rosa contou que havia chamado Antônio ao Núcleo para entender por que ele tinha colocado as pedras na rua sem o seu consentimento. Ele alegou que ela não precisava tê-lo chamado à delegacia só para saber disso, pois aquele era um caso para ser conversado em casa e não no ambiente policial. Rosa então, falou que já tinha tentado conversar, porém não obteve êxito, porque Antônio era muito impulsivo e só gostava de ignorância e de briga.

Antônio estava irritado com o que Rosa dizia. Ela relatou também que devia ter lhe procurado para conversar antes de retirar as pedras. Explicou, em seguida, que agiu dessa forma para evitar o alagamento de seu terreno e que ele não poderia fazer aquilo, pois queria evitar o prejuízo para si, mas o causava para ela.

Antônio teve dificuldade de entender que estava causando prejuízos, entretanto, com a ajuda da mediadora, que foi facilitando o diálogo, e promovendo a **escuta ativa** e a **empatia** entre os dois, eles foram percebendo os prejuízos e as vantagens que o aterramento do espaço estava causando para ambos.

Rosa confessou para Antônio que realmente não gostaria de ter ido à delegacia para resolver aquela questão, contudo, não encontrava outra opção, já que há algum tempo o mesmo tinha se distanciado dos vizinhos.

A mediadora então, em busca de encontrar os pontos convergentes, **perguntou** aos dois como era o relacionamento entre eles antes da situação das pedras. Os dois relataram que tinham boa convivência, mas que estavam distantes há algum tempo.



Muito se falou sobre o relacionamento amigável dos dois, esquecendo-se inclusive do pedido inicial. A mediadora **anotava** as informações e contribuía para o desenvolvimento de um processo comunicativo, assim deixava que eles falassem sobre o passado e outros conflitos, pois havia percebido que o real conflito ainda estava por ser revelado.

Antônio esclareceu que antigamente era amigo da família de Rosa, e que muitas vezes os ajudava quando eles precisavam. Entretanto, ele decidiu afastar-se de toda a família de Rosa porque ouviu fofocas na vizinhança de que ele estaria tendo um caso amoroso com a esposa do irmão de Rosa. Ela ouviu atentamente e lamentou o ocorrido. Disse que estava aberta para resolver esses desentendimentos por meio do diálogo e não com intransigências.

Em seguida a mediadora fez um **resumo** dos pontos mais importantes e convergentes do que foi conversado entre eles (**terceira etapa**). Após longas discussões (**quarta etapa**), com o auxílio da mediadora, Rosa sentiu-se confortável e confessou que queria uma retratação de Antônio por ter lhe chamado de “mulher da vida” na frente dos vizinhos durante a confusão. Para ela aquelas palavras haviam causado grande constrangimento moral. Esclareceu, por fim, que a agressão verbal tinha sido o principal motivo que a fez buscar a mediação.

A mediadora **perguntou** ao Antônio: “O que você tem a dizer e o que você sente ao ter escutado o que Rosa disse agora?” Com dificuldades, Antônio compreendeu que havia errado com Rosa e pediu desculpas pela atitude tomada. Confessou que nem se lembrava de ter proferido tais palavras.

Por fim, iniciando-se as conclusões (**quinta e sexta etapa**) Antônio disse que o terreno só seria aterrado até o limite de sua casa e que não se preocupasse, pois ela não sofreria mais com nenhum dano decorrente do aterramento.

Ambos ficaram satisfeitos e muito se discutiu sobre a necessidade de dialogar.

#### *Considerações*

Neste caso, novamente, o conflito aparente encontrava-se expresso no registro de uma difamação e discussão entre vizinhos sobre danos, decorrentes do aterramento irregular de um terreno. O que seguiria o caminho jurídico descrito no caso anterior. Ao final da mediação, entretanto, concluiu-se que o conflito real residia na falta de diálogo que vinha se estabelecendo entre os dois vizinhos e seus familiares, em função de um desentendimento antigo envolvendo a honra de um deles.

A mediadora nesse caso teve que intervir diversas vezes para que os mediandos se escutassem ativamente. Todos os questionamentos foram feitos abertamente conduzindo Rosa e Antônio em um diálogo profundo e esclarecedor.

Com as intervenções da mediadora que foi entrelaçando os depoimentos dos dois em torno da construção de um acordo baseado no diálogo pacífico, ambas as partes tentaram se colocar no lugar do outro (**empatia**) e perceberam os prejuízos e os constrangimentos que estavam causando para si e para os outros vizinhos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação é um instrumento de solução de conflitos consensual, voluntário e pacífico de tentativa de solução de conflitos. É facilitada por uma terceira pessoa imparcial, chamada mediador que, através do diálogo e da utilização de técnicas, auxilia os envolvidos na controvérsia a construírem um acordo que melhor os satisfaçam, sem formular propostas e sugestões.

É um método que valoriza o princípio da informalidade, por tratar-se de um procedimento mais flexível. É um procedimento que, didática e pedagogicamente, deve ser dividido em etapas e conduzido por meio de técnicas que auxiliam o mediador no desenvolvimento eficaz da reunião de mediação.

Diversos mediadores sugerem entre 5 a 8 etapas para que haja uma boa condução da mediação, e durante essas etapas os mediadores buscam ampliar a comunicação entre os envolvidos no conflito utilizando técnicas como a escuta ativa, o parafraseamento ou a reflexão, o *feedback*, a empatia, o caucus, as perguntas abertas, a observação das expressões, as anotações, as gravações e as filmagens, entre outras.

Dessa forma, o mediador aprofunda a discussão para que as partes consigam mostrar os motivos reais que causam a insatisfação, a intranquilidade e a dor do conflito vivenciado, e assim possam efetivamente encontrar e solucionar os conflitos reais, pois em determinadas controvérsias em que há complexidade ou continuidade de relacionamento entre as pessoas envolvidas há maior dificuldade de diálogo e conseqüentemente uma tendência forte a não exposição dos conflitos reais.

Quatro casos verídicos que foram mediados pelo Núcleo de Mediação Policial do 30º Distrito Policial foram relatados, com as observações necessárias, e ilustraram como os conflitos reais, nos casos de situações com envolvimento emocional e/ou relação continuada, ficam ocultos por trás dos discursos que escondem o real problema.

Assim, conclui-se que a mediação, quando realizada por um mediador competente, seguindo suas etapas e praticando as técnicas adequadas à solução dos conflitos, permite que seja descoberto e solucionado o conflito que realmente causa a intranquilidade e o desentendimento, possibilitando assim o sentimento de justiça e satisfação.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRAGA NETO, Adolfo; SAMPAIO, Lia Regina Castaldi. **O que é Mediação de Conflitos**. Coleção Primeiros Passos: 325. São Paulo: Brasiliense, 2007.

\_\_\_\_\_. Mediação de conflitos: Conceito e Técnicas. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. (Org.) **Negociação, Mediação e Arbitragem**: Curso básico para programas de graduação em Direito. São Paulo: Método, 2012.

CARAM, María Elena; Eilbaum, Diana Teresa; RISOLÍA, Matilde. **Mediación**: diseño de una práctica. Buenos aires: Librería Histórica, 2006.

CARTER, Alexandra. **Mediation Clinic Skills Materials**. United States of America - EUA: Columbia Law School, 2009

CONIMA. **Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem**. 1997. Disponível em: <[http://www.conima.org.br/regula\\_mediacao.html](http://www.conima.org.br/regula_mediacao.html)>. Acesso em: 10 abr. 2013.

FRIEDMAN, Gary; HIMMELSTEIN, Jack. Resolving Conflict Together: The understanding - Based Model of Mediation. **Journal of Dispute Resolution**, Vol. 2006, Iss. 2 2006, Art. 8. 2006, p.522-553.

GOLDBERG, Stephen B. SANDER, Frank E. A. **Selecting a mediator: An alternative (Sometimes) to a Former Judge**, Litigation Summer, Volume 33, Number 4, 2007, p. 40-44.

ROSA, Conrado Paulino da. **Desatando nós e criando laços: os novos desafios da mediação familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2012.

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Mediare: um guia prático para mediadores**. 3ª ed., rev., e ampl. Rio de Janeiro: GZ, 2010.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Solução de controvérsias: métodos adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. (Org.) **Negociação, Mediação e Arbitragem: Curso básico para programas de graduação em Direito**. São Paulo: Método, 2012.

SPENGLER, Fabiana Marion. A mediação como prática comunicativa no tratamento consensuado dos conflitos sociais. IN: BRAGA NETO, Adolfo; SALES, Lilia Maia de Moraes. (Org.) **Aspectos atuais sobre a mediação e outros métodos extra e judiciais de resolução de conflitos**. Rio de Janeiro: GZ Ed., 2012.

SUSSKIND, Lawrence; MCKEARNAN, Sarah; THOMAS-LARMER, Jennifer. **The Consensus Building Handbook – A comprehensive Guide to Reaching Agreement**. California: Sage Publications, 1999.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e Prática da Mediação**. Florianópolis: IMAB, 2001

\_\_\_\_\_. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Florianópolis: Habitus, 2006

Recebido em 29/01/2014  
Aprovado em 02/09/2014