



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
PRO-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS E DA SAÚDE
CURSO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* EM PSICOLOGIA

ANALICE DE SOUSA ARRUDA VINHAL DE CARVALHO

**NARRATIVAS DE CONSTRUÇÃO DA FORMAÇÃO DO MEDIADOR
DE CONFLITOS**

GOIÂNIA-GO
Março 2019

ANALICE DE SOUSA ARRUDA VINHAL DE CARVALHO

**NARRATIVAS DE CONSTRUÇÃO DA FORMAÇÃO DO MEDIADOR
DE CONFLITOS**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica de Goiás como requisito para obtenção do grau de doutor.

Orientadora: Vannuzia Leal Andrade Peres

GOIÂNIA-GO
Março 2019

C331n Carvalho, Analice de Sousa A. Vinhal de.
Narrativas de construção da formação do mediador de
Conflitos / Analice de Sousa Arruda Vinhal de Carvalho.—
2019.
129 f.

Texto em português, com resumo em inglês
Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica
de Goiás, Goiânia, 2019
Inclui referências: f. 121-124

1. Autopercepção. 2. Mediação. 2. Conflito interpessoal
4. Abordagem interdisciplinar do conhecimento. 5.
Self (Psicologia). 6. Conflito (Psicologia). I. Peres,
Vannúzia Leal Andrade. II. Pontifícia Universidade
Católica de Goiás – Programa de Pós-Graduação em Psicologia
- 2019. III. Título.

CDU: E. 2007 – 159.923.2 (043)

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo compreender, a partir de narrativas de mediadores, como se dá a construção da formação em mediação de conflitos. Os participantes foram quatro mediadores com cinco anos de prática profissional. Os instrumentos utilizados na coleta de dados foram: o próprio pesquisador no uso de si mesmo, a entrevista semi-estruturada e a linha do tempo. Para a compreensão das narrativas dos sujeitos foi utilizado o método narrativo de Michael White e a linha do tempo de Corinna Schabbel, considerando a estrutura, o enredo e o panorama emocional. Os resultados encontrados demonstraram a importância do autoconhecimento e da interdisciplinaridade na construção da formação da pessoa (self) do mediador.

Palavras-chave: Narrativas. Mediação. Conflitos. Mediador. Autoconhecimento Interdisciplinaridade e self.

ABSTRACT

The present study aimed to understand from the narratives of mediators, how the construction of training in conflict mediation takes place. The participants were four mediators with five years of professional practice. The instruments used in the data collection were the researcher herself, the semi-structured interview and the timeline. In order to understand the subjects' narratives, the narrative method of Michael White and the Corinna Schabbel timeline were used, considering structure, plot and the emotional panorama. The results showed the importance of self-knowledge and interdisciplinarity in the construction of the formation of the person (self) of the mediator.

Key-words: Narratives. Mediation. Conflict. Mediator. Self-Knowledge. Interdisciplinarity and self.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, João Clementino de Arruda e Ismênia de Sousa Arruda, por me ensinarem o amor e a dedicação aos estudos.

Dedico, também, ao meu marido, amor da minha vida, Tennyson Vinhal de Carvalho, pelo amor e parceria de vida e na construção deste trabalho. E aos nossos filhos Elisa de Sousa Arruda Vinhal de Carvalho, Mateus de Sousa Arruda Vinhal de Carvalho e à minha enteada Stephane Alves Amaral Vinhal de Carvalho, pela compreensão e tolerância diante da minha ausência.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, à Nossa Senhora e a São Francisco de Assis, por me guiarem e confortarem nos momentos de angústia.

Ao meu marido Tennyson, aos meus filhos Elisa, Mateus e minha enteada Stephane, pelo amor e paciência nesses últimos quatro anos.

Aos meus pais João e Ismênia e aos meus irmãos Juliano e Anamaria pelas lições iniciais em mediação de conflitos familiares.

Às minhas avós Maria e Marcelina pela herança como mulher.

À Tia Doralice Cintra por ter sido avó quando não tive e me ensinado a alegria de viver.

Aos meus sogros João e Eleuza e meus cunhados Márcio, Fernando, Helder, Alexandre e cunhadas Marla, Ana Cristina, Coralina, Sílvia e Patrícia, por me fazerem acreditar ainda mais na importância da família.

Às minhas primas Cristina, Renata, Daniela, Priscilla e Juliana, aos meus primos Tiago, Lucas, Tomás, Leonardo, Adriano, Gustavo e aos meus tios Lourenço, Benedito, Tadeu e Ezequiel, por me legitimarem como mediadora da família.

À minha “mãe profissional” Vera Lucia Morselli por me servir de inspiração pessoal e profissional, bem como pelo apoio incondicional nos momentos decisivos da minha vida.

Ao meu tio Wilmar Cintra por me proporcionar uma visão diferenciada da minha família.

À minha tia e madrinha Hilda Cintra Ferro por me ensinar o valor da criatividade.

À minha Tia Anete por me ensinar a leveza da espontaneidade.

À minha amiga-irmã Eliane Pelles Machado Amorim pelo incentivo, apoio, parceria e dedicação.

À professora Dra. Gohara Yvette Yehia por acreditar no meu potencial como gestora.

À professora Dra. Cristina Vianna (Kiki), por me incentivar a concluir o doutorado.

À Dra. Corinna Schabbel, por ampliar minha visão acerca da mediação.

Agradeço à professora Dra. Sandra Baccara, por me ensinar o amor à psicologia jurídica.

Agradeço à professora Maria Luiza Póvoa, por me apresentar a interdisciplinaridade com o Direito.

Aos meus amigos: Laila Beatriz, Janaína Magalhães, Ênio Paranhos, Altamira Cintra, Patricia Philadelpho, Etiene Macedo, Alice Canuto, Ionara Rabelo, Marisa Moura, Roberdan Oliveira, Shouzo Abe, Mayk da Gloria, Emílio Macedo, Alessandro Lima e Silva, Marlene Teixeira, Solimar Oliveira, Sirlei Martins, Larissa Caramachi, Silvana Silvestre, Célia Ferreira, Marta Caçado, Carmen Catarina, Patricia Gramacho, Ghislaine Glosce, Leliane Glosce, Ana Cristina Pisoni, Laudelina Inácio, Aline Oliveira, Maria Nívia Taveira, Juliany Guimarães, Ely Antonio Cury, Rita Cavalcanti, Sirley Oliveira, Chinthya Barcellos, Tadeu de Abreu Pereira, Paulo Ernane Moreira Barros, Martha Diniz, Maria José Esteves de Vasconcellos, Saulo de Castro Bezerra, Alexandre Mendes, Jesus Crisóstomo, Paulo Augusto Moreira Lima, Marcia Toledo, Erika Lara, Malu Araujo e Silva, Olivia Furst, Mônica Lobo, Maria Berenice Dias, Elmo Aguirre, Luciano Hanna, Camila Capuzzo, Janilda Guimarães, Glaucia Starling Diniz, Ileno Izídio, Ana Paula Sousa Fernandes, André Vasconcelos e Vera Garbeliini, que de alguma forma contribuíram para a minha construção como pessoa e profissional.

Ao professor Dr. Nelson Jorge da Silva por me incentivar a trilhar os caminhos da pesquisa.

Aos professores da banca examinadora: Dras. Júlia Mello, Ana Maria Zampieri, Lenise Borges e ao Dr. Conrado Paulino pela generosidade de suas contribuições.

À minha orientadora Dra. Vannuzia Leal Andrade Peres, por abraçar a ideia desse projeto e por compartilhar seu conhecimento.

Aos professores doutores do PSSP: Cristiano Coelho, Lauro Nalini, Daniela Zanini, Lenise Borges, Helenides Mendonça, Pedro Humberto, Ilma Goulart e Fabio Miranda por ampliarem minha visão de mundo.

Agradeço às minhas colegas do programa do PSSP: Renata Limongi, Flavia Martins, Juliana Hannun, Cristina Brilhante e Leandra Assis, pelo apoio e parceria durante esses quatro anos.

Agradeço ao Conselho Regional de Psicologia 09, ao Instituto Brasileiro de Direito de Família, a Associação Brasileira de Terapia Familiar e a Associação de Terapia Familiar de Goiás, por me proporcionarem a prática da interdisciplinaridade.

Agradeço a minha querida Lídia Arrais pelo apoio e parceria nas gravações.

Agradeço as minhas estagiárias nas pessoas de Tatiane Figueiredo e Livia de Azevedo por toda dedicação a este trabalho.

Agradeço ao meu querido ex-aluno e amigo Rafael Mota por me mostrar o verdadeiro significado da resiliência.

Agradeço aos meus sobrinhos, sobrinhas, afilhadas e afilhados por entenderem a minha ausência.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	09
INTRODUÇÃO	17
OBJETIVOS	20
OBJETIVO GERAL.....	20
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
JUSTIFICATIVA	21
O CONFLITO	22
PENSAMENTO SISTÊMICO: O NOVO PARADIGMA DA CIÊNCIA	26
MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	30
O MEDIADOR	45
NARRATIVAS	52
METODOLOGIA	56
PARTICIPANTES.....	56
INSTRUMENTOS.....	58
PROCEDIMENTO.....	59
RESULTADOS E DISCUSSÃO	62
CONSIDERAÇÕES FINAIS	117
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	121
ANEXO I	125
ANEXO II	128

APRESENTAÇÃO

Esta tese, “NARRATIVAS DE CONSTRUÇÃO DA FORMAÇÃO DO MEDIADOR DE CONFLITOS”, é vinculada ao projeto guarda-chuva “**PRODUÇÕES SUBJETIVAS DE FAMÍLIAS EM LITÍGIO PELA GUARDA DOS FILHOS: IMPLICAÇÕES PARA SEU DESENVOLVIMENTO SOCIAL**”, aprovado pelo Comitê de Ética da PUC Goiás e cadastrado pela professora Dra. Vannuzia Leal Andrade Peres, na Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PROPE) - CAAE: **(0101.0.168.168-10) e SIGEP (4481)**. Este projeto mãe, também foi contemplado pelo edital **05/2012** da Fundação de Amparo a Pesquisa de Goiás (FAPEG).

Trata-se de um trabalho monográfico que versa sobre a trajetória do mediador de conflitos, com relação à formação, de quatro sujeitos e também da minha. Entendo que todo autor de quaisquer modalidades de produção textual, seja tese, dissertação ou artigo, que trabalha com narrativas, como instrumento de coleta e/ou de análise de dados, traz por trás destes uma história, algumas experiências ou motivos que o levam a querer estudar, pesquisar e escrever sobre o tema. White (2007) afirma que as narrativas possibilitam o entendimento do significado das ações humanas por meio do conhecimento de suas histórias. Portanto, não seria diferente com este estudo.

O meu interesse nas narrativas que levam à formação do mediador nasceu com a tomada de consciência da minha própria trajetória, do meu exercício profissional como mediadora e do meu desejo de compartilhá-los. Na minha história, produzi sentidos às experiências por mim vividas enquanto mediadora, que me fizeram perceber o caminho que trilhei e que influenciaram as minhas ações, como por exemplo a escolha por me tornar psicóloga, depois terapeuta de famílias e casais e, mais tarde, mediadora de conflitos. Esses processos permitiram a construção de contextos relacionais que sustentaram e sustentam essas escolhas no meu desenvolvimento como mediadora. Nessa perspectiva, elas residem no sistema de significados que fui construindo sobre as relações, conflitos e como lidar com eles. A minha história começa assim...

Nasci em 1967, em Goiânia, às 07h15min de uma manhã de domingo, dia dos pais, 13 de agosto, um mês antes do previsto. Sou a filha do meio de uma prole de três (uma mulher antes e um homem depois) de um casal interracial, ambos nascidos em cidades do interior goiano. Meu pai, negro, terceiro filho de uma prole

de cinco (sendo dois homens e uma mulher antes e uma mulher depois dele), de mãe negra, solteira e lavadeira de roupas e de estrutura familiar monoparental. Minha mãe, branca, de olhos verdes, descendência italiana, de estrutura familiar biparental com um pai e uma mãe, sendo também a filha do meio, entre quatro irmãos antes e quatro irmãos depois dela. Cresci vendo meus pais se desdobrarem para resolver/mediar conflitos em suas famílias de origem, como desentendimentos entre os irmãos, dos irmãos com os pais, dos pais com avós, dentre outros. Desde então, comecei a refletir: o que levava meus pais a quererem resolver ou mediar problemas/conflitos de suas famílias de origem?

Durante os meus 11 anos de Ensino Fundamental I e II e três anos de Ensino Médio, me percebi às voltas de resolver/mediar conflitos interrelacionais entre meus amigos, amigos e professores, amigos e direção de escola. Sempre fascinada com a ideia de escutar todas as pessoas e tentar ajudá-las a perceber a posição e o interesse que tinham em cada um dos relatos sobre o que era o problema/conflito para cada um deles. Entendo que a escolha por cursar Psicologia não foi aleatória, já desde essa época as relações e as dificuldades relacionais eram temas que me instigavam à compreensão.

Em 1986 iniciei meus estudos no curso de Psicologia na então Universidade Católica de Goiás, hoje Pontifícia Universidade Católica de Goiás, e assim como aconteceu no Ensino Fundamental e Médio, me vi novamente colocando-me e sendo colocada na posição de resolver/mediar conflitos entre colegas, colegas e professores e colegas e direção de departamento. Entender como os conflitos surgiam, o que dificultava as pessoas a se entenderem, se comunicarem, provocava em mim questionamentos dos mais diversos.

Na medida em que avançava no curso, as disciplinas que proporcionavam conhecimento com foco nas relações entre sujeitos e grupos, no desenvolvimento biopsicosocial e na compreensão do contexto histórico cultural, levaram-me a perceber que para entender e poder resolver/mediar qualquer tipo de conflito era preciso estudar cada vez mais, buscar conteúdo em áreas de interface e, acima de tudo, desenvolver o meu **self**. Compartilho com a forma de pensar de Gergen (1994), de que o self é o meio pelo qual entendemos quem somos e quais são os nossos propósitos na vida. Como seres humanos, possuímos poderes de raciocínio, emoções, consciência, intenções e ações que são cruciais na forma como

construímos as relações com os outros. Como posso ser mediadora se não acredito que é possível mediar conflitos e, sobretudo, quando não consigo compreender/resolver os meus próprios conflitos? Considerando que conflito seja qualquer forma de ausência de entendimento entre pessoas e /ou grupos, em função de estarem em diferentes lugares e posições de poder na relação.

Entendo que quando as pessoas estão em conflito, mas conseguem construir um entendimento de como é para cada um a sua história e como é a do outro, o conflito assume uma função pedagógica e pode promover a transformação na relação, eliminando a sensação de perdedor-ganhador. Rosa (2012) compreende que o conflito pode promover mudança quando as pessoas entendem como cada uma se sente em relação a si mesmo e em relação ao outro, isto é, quando ressignificam a relação. Para ele, é desatando nós que se constroem laços!

Continuando a narrativa sobre a minha trajetória, o que significava conflito para mim? De que maneira o conflito do outro poderia me impactar? Quais sentidos eu poderia produzir sobre ele? Como a história do outro poderia ressoar em mim e como transformar o que eu sentia para mediar? Seria possível os ecos em mim se transformarem em instrumento em um contexto de mediação de conflitos? Bem, naquele momento não conseguia responder tais perguntas, pois em função da relação de afeto contruída com uma outra pessoa, minha vida sofreu uma grande mudança: em agosto de 1989, eu me casei e mudei para Salt Lake City, no estado de Utah, nos Estados Unidos da América: uma nova vida... um outro mundo... um novo capítulo!

Como não havia sido criada para me dedicar somente às tarefas domésticas, como bem faz uma esposa de uma família tradicional heteroafetiva, fui estudar inglês e me preparar para obter o exame de proficiência em língua inglesa, o TOFEL, para poder pleitear uma vaga para cursar Psicologia na University of Utah e poder concluir minha graduação. Em janeiro de 1990 iniciei meus estudos nesta universidade e por dois anos tive a oportunidade de fazer disciplinas de interface no campo das Ciências da Família e do Direito. E foi neste contexto que entrei em contato com disciplinas relacionadas a casamento, divórcio e meios alternativos de resolução de conflitos, dentre essas a que mais provocou curiosidade foi a mediação de conflitos. Em um primeiro momento, me interessei em compreender o que era, como acontecia a mediação e quais profissionais poderiam ser capacitados para

trabalhar com a mediação. Nesse contexto ela era compreendida como um instrumento a ser usado por profissionais para “resolver” conflitos entre pessoas. O modelo predominante nos EUA, nesta época, era o modelo de *Negociação de Harvard*, que tinha o foco na resolução e construção do acordo (MOORE, 1998). Após cursar algumas disciplinas e ter acesso a artigos de diferentes áreas do conhecimento, como a teoria da comunicação, a escola das narrativas na terapia familiar de White e Epston (1990), descobri que existiam outros modelos, dentre eles o modelo circular narrativo proposto por Sara Cobb, na Califórnia. O interesse só aumentava...

Após a conclusão da graduação na University of Utah e do mestrado na Brigham Young University em Ciências da Família com ênfase em terapia familiar e de casal e desenvolvimento humano e da família, eu me divorciei e retornei ao Brasil em agosto de 1995 e continuei a desenvolver meu estudo e minha prática. Nesse momento, comecei a atender famílias e casais no Centro de Estudos e Psicoterapia, em parceria com a professora Vera Lucia Morselli. Após um ano e meio do meu retorno, comecei a sentir a necessidade de contextualizar o conhecimento adquirido nos EUA, a minha realidade brasileira, goiana e goianiense.

Nesta época, início do ano de 1997, o Centro de Estudos e Atendimentos em Psicodrama (CAEP), atualmente Instituto de Educação em Psicologia (IEP), na pessoa de sua coordenadora, a professora Dra. Vannuzia Leal Andrade Peres, trouxe para Goiânia a professora Dra. Ana Maria Fonseca Zampieri, de São Paulo, para ministrar um curso breve (3 meses) sobre terapia familiar. Participei do curso e após o término a turma solicitou às professoras Vannuzia e Ana Maria que fosse criado um curso de especialização em terapia familiar e de casal. Este curso teve duração de dois anos e meio. Em dois módulos teóricos-práticos, estudamos a mediação, suas etapas e sua aplicabilidade social. Nas supervisões, a professora Ana Maria Zampieri trabalhava as emoções do terapeuta/mediador, enfatizando a importância da identificação das ressonâncias no desenvolvimento da pessoa do profissional. O curso, por meio de sua matriz curricular, possuía 360 horas de disciplinas teóricas, vivências e 150 horas de supervisão dos atendimentos.

Durante os anos desse curso fui percebendo que a formação do terapeuta familiar era constante e que as vivências para o reconhecimento das ressonâncias eram fundamentais para sua formação. Essas, associadas à terapia individual,

favoreciam a construção do meu arcabouço teórico, o autoconhecimento e o desenvolvimento do meu **self** como terapeuta.

Por meio do CAEP tive a oportunidade de estar em aula com Maria José Esteves de Vasconcellos, que havia publicado em 1999 o livro “*As bases cibernéticas da terapia familiar*” (sua dissertação de mestrado) e já estava escrevendo o livro “*O pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência*” que, a partir da interlocução com várias formas de pensar o mundo (teorias), apresentou o pensamento sistêmico como sendo o novo paradigma da ciência, não mais pautado nas certezas, na objetividade e na simplicidade como dimensões para se compreender os fenômenos humanos. Estudar e aprimorar minha prática sempre foi constante em minha vida.

Simultaneamente a esse curso, iniciei o doutorado em 1998 na Universidade de Brasília (UNB), sob a orientação da Dra. Gláucia Starling Diniz, com o objetivo de estudar os dilemas e conflitos dos casais de dupla-carreira. Em maio desse mesmo ano me casei, novamente, com o amor da adolescência, desejando construir uma nova história conjugal. No ano de 2000, engravidei da minha primeira filha e, por motivos gestacionais, precisei abandonar o doutorado. Ainda não era o momento... Elisa nasceu em 02 de fevereiro de 2001 e por dois anos priorizei o casamento, a maternidade, a família e o trabalho (coordenadora e professora no curso de Psicologia da Universidade Paulista e terapeuta de famílias e casais), e o desejo de concluir o doutorado permaneceu latente.

No ano de 2002, por causa da lei 10.259, de 12 de julho de 2001, que dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, no âmbito da Justiça Federal, tive a oportunidade de ministrar um curso de capacitação em mediação de conflitos para conciliadores da Justiça Federal Seção Goiás, do Tribunal Regional Federal da 1ª Região. De certa forma a mediação e a parceria com os operadores do Direito me chamava. Ao final de 2003, prestei nova seleção na UNB e em 2004 iniciei novamente o doutorado, com a mesma orientadora e o mesmo projeto. Contudo, em 13 de agosto de 2005, descobri que estava grávida do meu segundo filho, Mateus, e novamente abandonei o doutorado e priorizei o casamento, a maternidade, a família e o trabalho com famílias. Ainda não era a hora... mas, eu sabia que um dia eu fecharia este ciclo.

Na medida em que a prática clínica avançava e cada vez mais eu atendia famílias e principalmente casais em conflito, e por influência do meu marido (que é advogado), percebi a necessidade de retomar e aprofundar os conhecimentos de interface com o Direito, no desejo de entender como as relações eram materializadas nas leis. Em 2007 fiz um curso de capacitação em mediação de conflitos com a professora Dra. Corinna Schabbel. Em 2008, tive a oportunidade de participar de um mini curso sobre Direito das Famílias com a professora e juíza da Vara de Família – Comarca de Goiânia, Maria Luiza Póvoa Cruz. O encantamento proporcionado por estes cursos provocaram a busca pelo aprofundamento. Para isso, fui cursar, nos quatro anos seguintes, três especializações: uma em Direito das Famílias, outro em Negociação, Conciliação, Mediação e Arbitragem e, por último, em Psicologia Jurídica. Estes cursos proporcionaram subsídios teóricos e práticos para trabalhar com pessoas em situação de conflito. Contudo, em todos esses cursos, eu sentia falta de algo que trabalhasse a pessoa do mediador. A literatura existente, segundo a revisão teórica feita por Moore (1998), versava sobre o processo, suas etapas, as características ideais que o mediador precisava ter e as principais técnicas, mas nada sobre o desenvolvimento da pessoa do mediador e sua concepção sobre conflito.

Vale ressaltar que entendo conflito como a ausência de entendimento entre pessoas acerca de uma determinada realidade e, por ser uma ação humana, como sentir, pensar e se comunicar, faz parte do desenvolvimento das pessoas nas relações que constroem. Portanto, compreender o que é conflito para si e se é possível trabalhar com ele é crucial no processo de construção da pessoa do mediador, particularmente do **self** do mediador. Neste sentido, penso o self como os meios pelos quais nós entendemos quem somos e quais são os nossos propósitos na vida, portanto é possível termos vários “**selves**” e esses emergem no contexto das relações. Sendo assim, entendo o mediador como parte do sistema que observa, ele coonstrói na relação com os mediandos, que são as pessoas que buscam a mediação. E isto, dentro de uma perspectiva positivista, que dominava a formação dos mediadores na década de 90, quando do modelo de *Negociação de Harvard*, era proibitivo.

Na minha forma de pensar, o segredo da formação do mediador estava para além somente do estudo e da compreensão das teorias e das técnicas, mas no

entendimento e na aceitação de que, como parte integrante do processo de mediação, o mediador precisaria buscar o autoconhecimento, bem como desenvolver a competência de fazer uso de si mesmo como instrumento, aprendendo a lidar com as ressonâncias. Elkaim (1998) pesquisou por anos como os terapeutas familiares poderiam transformar em habilidades aquilo que eles haviam vivenciado e sentido como deficiência. Penso que essa trajetória por que passou a formação do terapeuta de família seja de alguma forma o que falta na formação de um mediador, que escolheu trabalhar com pessoas que tem relações continuadas, como por exemplo, os casos de conflitos nas relações familiares, das mais diversas formas. E é essa a lacuna que comecei a pensar em preencher!

Para tal, em novembro de 2014, prestei a seleção do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia, da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC GOIÁS), para cursar o doutorado, sob a orientação da professora Dra. Vannuzia Leal Andrade Peres que, desde 2013, implantou na clínica-escola do curso de psicologia da PUC Goiás, em parceria com o II Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Fórum da Comarca de Goiânia, o projeto “Justiça Educativa” com famílias em situação de litígio. Iniciei meu doutoramento em fevereiro de 2015 com o objetivo de estudar a construção da formação do mediador de conflitos. Professora Vannuzia abraçou a ideia, pois dialogava com temas e práticas que eram desenvolvidas no seu projeto, o qual tem como objetivo compreender as implicações do desenvolvimento social para as famílias em contexto de litígio, pela guarda dos filhos, por meio de suas produções subjetivas (PERES, 2018).

O diferencial proposto pelo olhar da professora Vannuzia (PERES, 2018) é que o profissional psicólogo (e eu ousou em estender a terapeutas de família e mediadores) não precisa se submeter a categorias prévias e universais e nem mesmo a uma perspectiva causal e determinista em que o sujeito é negado, bem como seu complexo desenvolvimento subjetivo. Para ela, esta forma de pensar provoca redefinições epistemológicas e teóricas na Psicologia e no Direito através do reconhecimento da subjetividade como objeto de estudo, da compreensão da complexidade do conflito/litígio, bem como a subjetividade dos ex-cônjuges em relação aos fatos de forma dialógica e dialética em suas histórias de desenvolvimento. Esses estudos sobre famílias em conflito realizados pela

professora Vannuzia possibilitaram que eu pudesse inserir o meu interesse em relação à construção da formação do mediador de conflitos que tem, como um de seus lugares de atuação, os conflitos familiares.

Penso que seja relevante ressaltar que a mediação é um meio importante de resolução de controvérsias, contudo, assim como todo instrumento, ela tem limites. É preciso respeitar o caráter voluntário para a participação, a concepção de conflito e o contexto das relações continuadas.

Nesse sentido, o Conselho Nacional de Justiça compreende que em certos casos, como o de violência doméstica, quando não há como trabalhar novas regras no relacionamento intrafamiliar, o uso das práticas da Justiça Restaurativa seja o mais viável, ao invés da mediação, pois se constitui em um processo colaborativo voltado para solução de conflitos, caracterizados no ordenamento jurídico como crime, envolvendo a participação dos autores de violência e das vítimas.

A prática é desempenhada por profissionais psicólogos ou assistentes sociais, que produzem o encontro entre a vítima e o autor de violência. Contudo, é importante compreender que apoiar os autores de violência não significa estar apoiando o crime cometido por eles, mas sim, o processo de reparação de danos às vítimas que, inclusive, podem sugerir o tipo de reparação que desejam (ESBER, 2009). Considerando o caráter assimétrico de poder gerado pelo crime de violência, pois o autor de violência tem um poder maior sobre a vítima, o uso da prática restaurativa tem como objetivo também o reequilíbrio desses poderes, por meio de uma solução que seja possível.

Por fim, o que se tenta desenvolver, a partir do uso dos meios alternativos de solução de conflitos, das práticas restaurativas, bem como das práticas colaborativas e dialógicas, é a cultura pela paz, pela pacificação social. Entretanto, compreendo que há uma lacuna com relação à formação dos mediadores, pois os profissionais precisam se autoconhecer para se desenvolver. E é esta lacuna que este trabalho pretende começar a preencher.

INTRODUÇÃO

A pós-modernidade começa a tomar força a partir da década de 1980. As relações humanas tornaram-se mais líquidas, econômicas, flexíveis e criativas, provocadas por intensas transformações e inovações tecnológicas, culturais e econômicas, cujos reflexos provocaram abalos nos “modelos tradicionais” de convivência, alterando as formas de interação entre as pessoas e o meio ambiente, induzindo-nos a pensar em uma existência temporária, imediatista e sem grandes perspectivas para o futuro, contribuindo para o aumento dos conflitos, da violência e do terrorismo.

Essa sociedade contemporânea, ou também chamada por Bauman (2000; 1997) de Pós Modernidade ou de “Modernidade Líquida”, se caracteriza por uma sociedade disforme, que vive a inexistência de uma verdade única e a ausência de certezas. Para ele, aquilo que o indivíduo acredita ser verdade, nada mais é que diferentes versões sobre uma determinada realidade. Então, todos os seres humanos constroem perspectivas diferentes sobre a realidade em que vivem e todas elas são compreendidas como verdades. É o ponto de partida de uma nova racionalidade que não mais identifica ciência e certeza, probabilidade e objetividade (PRIGOGINE, 1996), mas sim, incerteza, instabilidade e intersubjetividade. E que, para entender a vida, as interações humanas, é preciso compreender como as pessoas conhecem o mundo em que vivem.

Maturana e Varela (2005) sugerem que os seres humanos, a partir das interrelações, constroem o mundo em que vivem. Nada está pronto, tudo é coconstruído, inclusive o conhecimento. Para eles, o conhecimento do conhecimento obriga o indivíduo a assumir uma atitude de vigília permanente contra a tentação de reconhecer que suas certezas não são provas da verdade e de que o mundo que cada pessoa enxerga como sendo “o mundo”, na realidade, é um mundo construído em conjunto com os outros. Para os autores “ao saber que sabemos não podemos negar que sabemos” (p. 267).

Para eles, esse saber que sabemos leva a uma ética (da responsabilidade), da ação de assumir a estrutura biológica e social do indivíduo, que equivale a colocar no centro a reflexão sobre aquilo do que ele é capaz e que o distingue. Buscam-se as circunstâncias que permitem a tomada de consciência da situação em

que se está e olhá-la a partir de uma visão ampliada. Portanto, cada vez que uma pessoa entra em conflito com outra, que de alguma forma deseja conviver, a atitude a ser tomada seria de compreender que a sua abordagem de ver a realidade é o resultado de um acoplamento estrutural no domínio da experiência, tão legítimo e válido quanto o do outro, mesmo que o dele se pareça menos interessante ou menos importante. A singularidade do indivíduo está em um acoplamento estrutural social em que a linguagem tem o papel de gerar as identidades pessoais de cada um e também de constituir uma dinâmica recursiva capaz de produzir a reflexividade, a qual leva à ação de ver sob uma visão ampliada que, como pessoas em relação, só temos o mundo que criamos com os outros (MATURANA; VARELA, 2005)

Esta forma de pensar desconstrói o que se pensava na modernidade proposta por Descartes. Considerado o “pai da filosofia moderna”, do racionalismo que caracterizou a Idade Moderna, Descartes acreditava que só é possível afirmar que um determinado fenômeno é real se este puder ser provado. O método proposto por ele consistia na verificação da existência de evidências que comprovem o objeto estudado. Para tal, se fazia necessário analisar, isto é, dividir o fenômeno em unidades menores, mais simples para depois agrupá-las em um todo verdadeiro. As conclusões e todos os princípios utilizados deveriam ser enumerados para a manutenção da ordem do pensamento. Essa forma de pensar o mundo propôs a existência de uma única verdade acerca da realidade (BAUMAN, 1997).

Na era da modernidade líquida, descrita por Zigmunt Bauman em suas obras: “Modernidade Líquida” e “Amor Líquido”, a ausência de uma única verdade caracteriza as relações e as experiências. Essa ideia de “liquidez” atingiu o sistema de valores das pessoas marcando o fim das certezas e o início da compreensão de um mundo como em constante processo de construção, constituído de incertezas. Vive-se, então, um contexto de várias verdades, de múltiplas narrativas e se faz necessário entender, aceitar e conviver com essas diferenças, pois o mundo é constituído por elas. Esse contexto reduz a tendência do apego a uma única ideia ou à melhor ideia. Dentro disso, compreende-se que realidades são construídas pelas pessoas em relação, para que possam lidar com determinadas situações ou contextos. Atitudes e comportamentos são os efeitos dos significados que as pessoas produzem em relação as suas experiências e a natureza desses

significados. Portanto, vários são os discursos e cada um deles tem sua gênese nos conhecimentos específicos sobre pessoas e sobre suas práticas. A dificuldade de entender, viver e respeitar a existência do outro, segundo o autor, é uma fonte geradora de conflitos, mesmo acreditando que o conflito é inerente à natureza humana (CHRISTIAN, 2015; BAUMAN, 2000; 1997).

Maturana e Varela (2005) sugerem que

[...] qualquer coisa que destrua ou limite a aceitação do outro, desde a competição até a posse da verdade, passando pela certeza ideológica, destrói ou limita o acontecimento do fenômeno social. Portanto, destrói também o ser humano, porque elimina o processo biológico que o gera. Não nos enganemos. Não estamos moralizando e nem fazendo aqui uma prédica do amor. Só estamos destacando o fato de que biologicamente, sem amor, sem aceitação do outro, não há fenômeno social. Se ainda se convive assim vive-se hipocritamente, na indiferença ou na negação ativa (MATURANA; VARELA, 2005, p.269).

A partir dessa abordagem de que todo conhecimento é coconstruído, entende-se que toda ação humana, ao construir a realidade mediada pela linguagem, possui um caráter ético, pois ela ocorreu no domínio social, o da relação. Então, é possível entender que o conflito é um ato humano, construído em conjunto com o outro, mediado pela linguagem, que limita a aceitação da visão deste outro como tão válida e legítima como a sua, o que destrói a relação. Cabe, portanto, o desenvolvimento de uma perspectiva mais abrangente de um domínio experiencial em que o outro, com quem de alguma forma desejo ou preciso conviver, também tenha lugar, para que possamos construir um mundo juntamente com ele, nem que seja de uma outra forma, em um outro arranjo. O entendimento é de desenvolver uma forma de pensar complexa, ampliada.

Segundo Morin (1990), o pensamento complexo é um pensamento que une, que é tecido junto, que se esforça para unir, não na confusão, mas nas distinções, nas diferenciações, na aceitação da realidade do outro como legítima mesmo que diferente; é contextualizar. Desta forma, abordar o conflito entre dois indivíduos como um fenômeno complexo em suas distinções é compreendê-lo como algo construído socialmente, isto é, que emergiu da relação entre os indivíduos. Daí a sua complexidade e o grande desafio de quem se propõe a trabalhar com relações em conflito.

OBJETIVOS

OBJETIVO GERAL

Compreender, a partir de narrativas dos mediadores, como se dá a construção da formação em mediação de conflitos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Levantar, a partir das narrativas, as histórias sobre a construção da formação dos mediadores de conflitos.

Identificar, por meio das narrativas, aspectos de suas histórias de vida que contribuíram para a construção de suas formações como mediadores de conflitos.

Compreender, nas narrativas dos mediadores, que ações contribuíram para a construção de suas formações como mediadores de conflitos.

JUSTIFICATIVA

A literatura sobre mediação de conflitos, referenciada na introdução deste estudo, ressalta que o principal objetivo da mediação é a transformação pessoal e social das relações com foco na pacificação social, facilitadas pela promoção da comunicação entre as pessoas envolvidas em conflito. A experiência vivida na mediação pode conduzir os indivíduos a um processo de construção de educarem-se a si mesmas, a partir da tomada de consciência de seus comportamentos, reações emocionais e verdadeiros interesses. Permite ainda a identificação das potencialidades, fragilidades, preconceitos, crenças e valores, através do reconhecimento de que o outro existe, bem como sua realidade, mesmo que diferente de mim.

Contudo, há uma escassez no que tange ao perfil do profissional que quer se tornar mediador. Quais habilidades e competências precisam ser desenvolvidas por este profissional? É esta lacuna que este trabalho pretende começar a preencher. Por ser um meio não adversarial de tratar conflitos, que pode ser utilizado dentro e fora do contexto judiciário, a sociedade se beneficia com essa possibilidade, na busca e promoção da paz social. Mas para tal, é preciso compreender quais habilidades e competências se fazem necessárias para formar e capacitar mediadores aptos a lidarem com a diversidade de pessoas e de conflitos.

O CONFLITO

Conflito pode ser compreendido como uma ação humana que emerge na relação, a partir dos significados produzidos das experiências vividas pelos indivíduos, isto é, uma construção social. Gergen (2010) entende que os conflitos humanos podem emergir no processo de produção de sentido. À medida que os indivíduos se relacionam, geram linguagens compartilhadas sobre o real, e do bom. Essas estão ligadas a suas crenças, valores, costumes e convenções. Ao compartilhar visões de mundo “iguais” acerca da realidade e do bom, a harmonia se mantém. Contudo, ao pensar diferente, surge “ou eu ou você”. Nessa abordagem, evita-se a dicotomia de quem está certo ou errado, e a ênfase está na construção do diálogo, com foco nas formas da fala, o que propicia a minimização do conflito e a construção de novas formas criativas de soluções. Para o autor, no contexto de resolução de controvérsias, vários são os fatores existentes na constituição do conflito e nenhuma das pessoas envolvidadas é dona da verdade, cada um tem a sua versão.

De acordo com Vasconcelos (2017), o conflito é dissenso, pois é fruto de expectativas, valores, percepções, posições e interesses contrariados com relação a fatos e comportamentos, que provocam alteração no estado emocional, polaridades e dificuldades em desenvolver a compreensão da percepção do outro, que é tão legítima quanto à sua, na busca por um entendimento que atenda a necessidade das pessoas em conflito e transforme a relação. Para ele, o conflito não deve ser percebido como negativo ou danoso, ao contrário, ele promove o crescimento e transformação nas pessoas e nas relações, na medida em que é enfrentado e não confrontado. Cada indivíduo é único, dotado de uma visão da realidade em que vive, rico em vivências e singular nos sentimentos que desenvolvem. Contudo, por mais afeto que construam nas relações interpessoais, em algum momento poderá viver um conflito.

Ao descrever o pensamento de Marx, como uma forma de compreender a origem dos conflitos sociais, Cruz (1974) relata que a sociedade é constituída por dois grupos: a elite burguesa, que exerce seu poder por meio do capital financeiro, o que garante o acesso aos recursos para produção; e os trabalhadores, que não possuem condições financeiras para acessar tais recursos e, portanto, precisam

vender seu trabalho para se manter em favor dos produtos e interesses do grupo dominante, tornando-se dependentes financeiramente, gerando a necessidade de se submeterem para sobreviverem. Estes conflitos se localizam no núcleo dos contextos sociais e marcam a força do poder econômico de um sobre o outro, dificultando, ou até mesmo impedindo, o desenvolvimento de quem se percebe obrigado a se submeter. Esse desequilíbrio nas relações de poder favorece o aumento da insatisfação, da violência e por consequência da criminalidade. Quem detém o poder econômico controla as instituições e mantém a relação baseada na exploração (CRUZ, 1974).

Conflitos existem em todos os níveis sistêmicos sociais provocados por diferenças de lugares de poder entre pessoas, bem como entre grupos. Para tentar resolver esta equação, começou-se a pensar em meios de resolução de conflitos que, por meio do diálogo, proporcionassem o equilíbrio nas relações. Contudo, isso só poderia ser possível a partir do reconhecimento das diferentes realidades e da construção do entendimento entre coconstrutores do conflito. Dessa forma, objetivava-se a transformação dessas relações em novos arranjos, possibilitando o surgimento de novas narrativas. Uma dessas formas, ou meios de resolução de conflitos, é o processo de mediação.

Para Vasconcelos (2017) e Muszkat (2008; 2005), a “solução” transformadora do conflito depende do reconhecimento das diferenças, das singularidades, da identificação de interesses comuns e contraditórios, da aceitação do outro como legítimo tanto quanto a si mesmo, pois as relações interpessoais são coconstruídas a partir de expectativas, valores, crenças e interesses comuns. Esse entendimento favorece a compreensão das demandas de cada um dos envolvidos, permitindo que as relações sejam transformadas.

Bauman (2003; 1997) sugere que o reconhecimento, a compreensão e o compromisso com as diferenças exigem dos indivíduos o desenvolvimento de novas habilidades e competências comunicacionais para que se aprenda a realizar “conversas difíceis”, pois é grande a diversidade dos relacionamentos e suas conexões, construídos nos mais diferentes contextos (complexidade). O convívio na e com a diversidade é inevitável em uma sociedade pós-moderna (líquida) caracterizada pela variedade de conhecimentos, especialidades, rapidez ao acesso

à informação, ausência de limites, de diálogo, responsabilização do outro, a não legitimação do outro e a omissão do “EU”.

O respeito à pluralidade, o reconhecimento do individual no coletivo e o coletivo no individual e a possibilidade da livre expressão de sentimentos, emoções e percepções, por meio de uma escuta ativa e de uma comunicação que não favoreça a violência, mas que promova o diálogo, ampliam a perspectiva em relação a si, ao outro e ao conflito (CARVALHO; SCHABEL, 2013).

Vasconcelos (2017) afirma que quando as pessoas percebem que os conflitos são inevitáveis e que eles podem nos fazer crescer, conseguem construir soluções por meios autocompositivos. Mas, quando o conflito é compreendido como negativo, não encaramos com responsabilidade, o que pode levar ao confronto e à violência. Neste contexto, muitas vezes se faz necessário a participação de uma terceira pessoa que facilite a construção do diálogo e o reconhecimento da verdade do outro, possibilitando o surgimento de uma nova relação e de uma nova narrativa (MÜLLER, BEIRAS, CRUZ, 2007; LANDE, 2002).

O reconhecimento do outro como legítimo e ao mesmo tempo diferente de mim favorece a reflexão e a revisão de posições que venham proporcionar oportunidades de novas negociações (MUSZKAT, 2005, 2003). Para a autora, quando isso não acontece, é possível que o conflito que estaria latente se torne manifesto, iniciando longos e sofridos processos, que são levados ao judiciário, para que um terceiro, em tese imparcial, “resolva” o que as próprias pessoas, envolvidas no e pelo conflito, não conseguem dar fim. Ela ainda sugere que isto pode fazer com que fiquem em um estado emocional de constante ambivalência, ambiguidade e incerteza podendo corroer e comprometer a comunicação. A habilidade de dialogar sai por uma porta, e por outra entra uma diversidade de emoções e sentimentos com poder de dar o tom e de marcar o ritmo das relações. Este processo parece impedir as competências de refletir, escutar, comunicar e negociar, o que abre espaço para o inconformismo e o desentendimento. Como reestabelecer a comunicação? Como fazer para que as necessidades de todos sejam compreendidas, para que soluções possíveis sejam construídas?

Dentre os vários instrumentos de resolução de conflitos autocompositivos, que são aqueles em que as pessoas envolvidas buscam por vontade própria por fim à lide, existentes para o enfrentamento de conflitos nos mais variados contextos, tais

como as comunidades, as escolas, as empresas e as famílias, temos a mediação, que é uma forma de ajuda na promoção do diálogo e que, por meio deste, provoque o entendimento de cada um dos envolvidos com a verdade do outro e com a sua própria, em relação à sua posição, a do outro e ao conflito, transformando a visão de cada um, a interrelação e o conflito (CARVALHO; SCHABEL, 2013).

Segundo Vasconcelos (2017), os conflitos são “expressões sistêmicas” de padrões relacionais, em que as contradições e as divergências expressam complementaridades dinâmicas por meio de processos construtivos que acolhem as atitudes de problematizar, pensar e concretizar o atendimento de necessidades que sejam comuns e, também, contraditórias do tipo “e-e” e não “e/ou”. Para este autor, inúmeras são as conexões advindas dos conflitos interpessoais e, portanto, é preciso uma abordagem de compreensão que permita o acesso a essa complexidade. Essa compreensão só seria possível pela adoção de uma visão que coaduna com o pensamento pós-moderno, de reconhecimento de múltiplas vozes e verdades sobre o mundo em que vivemos. Uma abordagem possível é o pensamento sistêmico.

PENSAMENTO SISTÊMICO: O NOVO PARADIGMA DA CIÊNCIA

Em 2002, Juliana Gontijo Aun relatou que, no início dos anos 2000, Maria José Esteves de Vasconcellos lançou o livro “Pensamento Sistêmico: o novo paradigma da ciência, fruto de 12 anos em que ela vinha acompanhando as discussões de diversos pensadores e questionando o paradigma da ciência tradicional, desde o **Encuentro Nuevos Paradigmas, Cultura y Subjetividad**, em Buenos Aires, em 1991. Quatro anos depois, em 1995, ela publicamente anunciou o pensamento sistêmico como o novo paradigma da ciência, atitude corajosa que trouxe implicações científicas. Em 2002, veio a publicação do livro onde Maria José articulou e sintetizou os vários saberes da ciência, o que proporcionou transitar entre vários campos do saber, sem incoerências; questionar os pressupostos científicos e ao mesmo tempo os seus próprios fazendo, assim, o retorno à postura auto-reflexiva, isto é, aplicando a ciência sobre si mesma para poder reformulá-la.

Para Vasconcellos (2002) a trajetória de construção do pensamento sistêmico tem seu início em 1968, com a publicação do livro “*A Teoria Geral dos Sistemas*” do biólogo austríaco Ludwig Bertalanffy (a edição brasileira deste livro é de 1976), onde ele discute o conceito de sistema. Para Bertalanffy (1976), a teoria geral dos sistemas possuía caráter interdisciplinar e, portanto, aplicável a qualquer **todo** constituído por partes em interação e tinha como finalidade a identificação das propriedades e leis características dos sistemas em geral, independentemente do tipo de cada um, da natureza de seus elementos constitutivos e das relações entre eles. Para ele, qualquer sistema se definia como um complexo de elementos em interação. Interação esta, ordenada. Nesta perspectiva, um organismo vivo é um sistema aberto que se mantém a partir de processos constantes de importação e exportação e de construção e desconstrução de seus componentes.

O fato de ser uma teoria de caráter interdisciplinar e não se restringir a um único campo do saber tornou possível, para Vasconcellos (2002), o diálogo entre várias teorias e conceitos, dentre elas: a teoria geral de sistemas de Bertalanffy com o paradigma (princípios ocultos de organização do pensamento que governam as visões de mundo, controlam a lógica dos discursos e comandam a seleção de dados significativos e a recusa dos não significativos) proposto por Morin (1990), e com a teoria de Gergen (1991), o construcionismo social, que sugere que a realidade é

uma construção social mediada pela linguagem e é a partir dessas construções/relações que significados são produzidos e, quando provocados, emergem em narrativas constituídas de uma história dominante e outras submersas. (WHITE, 2011; 2007).

De fato, o que se tem encontrado na literatura são referências a vários novos paradigmas, aparecendo, entre outras, as expressões: paradigma da complexidade”, “paradigma da auto-organização”, “paradigma da ordem a partir da flutuação”, paradigma do construtivismo”. Assim: o paradigma da complexidade de Morin: o paradigma das estruturas dissipativas (ou da ordem a partir da flutuação) de Prigogine; o paradigma do construtivismo de Foerster, de Watzlawick, de Glasersfeld; o paradigma da construção da realidade de Berger e Luckmann (1966), o paradigma do construcionismo social de Gergen (1994) etc.

Penso, entretanto, que falar de vários paradigmas seria privilegiar a disjunção e a fragmentação e concordo com Morin (1982), quando nos exorta a conceber e trabalhar por uma integração que não elimine as diferenças. Acho importante que nos perguntemos então: por que não enfatizar a integração dessa diversidade, dessas diferentes dimensões hoje presentes na proposta de pensarmos o mundo e de fazermos ciência?

Por isso, quando falo de novo paradigma da ciência, estou implicitamente falando desses vários “paradigmas pós – modernos” ou dessas várias “epistemologias pós – modernas” e propondo pensarmos sempre em sua articulação. Afinal, distinguir as conexões e articulações também é uma característica da forma sistêmica de pensar (ESTEVES DE VASCONCELLOS, 2002; p.154).

A prática narrativa de White (2011; 2007) consiste na crença de que as pessoas, a partir das experiências vividas e relações construídas, contam histórias em uma estrutura narrativa a respeito de eventos que aconteceram na vida deles, em sequência (tempo) e de acordo com um tema. Contudo, existem experiências vividas que não são compartilhadas e portanto, ficam à margem sob a perspectiva de uma história dominante. Mas quando provocadas, seja por meio da terapia, de uma entrevista ou de uma conversa, podem emergir, levando o narrador à tomada de consciência sobre partes “negadas” de sua própria história.

A partir dessa articulação entre diferentes teorias, Esteves de Vasconcellos (2002) propôs uma nova forma de ver o mundo a partir do que ela nomeou de pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência. Para ela, a mudança paradigmática só seria possível por meio das vivências, experiências e do reconhecimento dos limites do paradigma tradicional, que teve seu início no pensamento científico de Descartes. Ela afirma que, a ciência é uma atividade humana e, como toda atividade humana, possui regras que governam as visões dos cientistas que a constroem, que controlam a lógica de seus discursos e comandam a

escolha do que é significativo e do que não é significativo. Com este novo paradigma a autora propõe aos leitores questionar e mudar a própria visão de ciência.

Ao descrever o paradigma tradicional, Esteves de Vasconcellos (2002), distinguiu três dimensões: a. **Simplicidade**: acredita-se que separando o fenômeno complexo em partes será possível encontrar elementos constitutivos simples, que mensurados podem explicar o todo, o que resulta na fragmentação do conhecimento científico; b. **Estabilidade**: acredita-se na previsibilidade, reversibilidade e controlabilidade dos fenômenos, o que resulta na crença de que o mundo é estável e que há relações funcionais entre variáveis, isto é, que um fenômeno varia em função do outro. O critério de cientificidade está na objetividade; c. **Objetividade**: acredita-se na existência da verdade única, isto é, de que é possível conhecer os fenômenos como eles são na realidade.

Segundo a autora, os avanços proporcionados pelas práticas científicas contemporâneas conduziram à mudança nesses três pressupostos ou dimensões epistemológicos: da simplicidade para a complexidade; da estabilidade para a instabilidade; e da objetividade para a intersubjetividade; constituindo assim o novo paradigma científico: a. **Complexidade**: pressupõe o desenvolvimento do pensamento na atitude da contextualização para poder lidar com as diversas conexões do fenômeno, assumindo que a relação de causalidade não é linear, mas sim recursiva; b. **Instabilidade**: é a compreensão de que o fenômeno está em um processo constante de mudança, o que torna impossível sua previsão, controle e reversão; **Intersubjetividade**: que propõe o reconhecimento de múltiplas verdades acerca da realidade, isto é, ela só existe a partir do olhar do observador. Isto significa que todo conhecimento é socialmente construído por diferentes pessoas que ao mesmo tempo, são sujeitos e observadores (VASCONCELLOS, 2002).

A partir dessa visão o cientista/profissional (e qualquer pessoa que adote estas dimensões) passa a compreender que as realidades estão recursivamente ligadas, que não são passíveis de controle, que dependem do olhar do observador e que são coconstruídas por meio da linguagem. A construção da realidade é mediada pela linguagem e dependente do olhar do observador, que também é sujeito. O cientista, então, passa a se reconhecer pertencente na construção da realidade com quem ele está estudando, observando ou mesmo trabalhando. Ele se vê no sistema

constituído, que passa a ser compreendido como **sistema observante**, desfazendo a dicotomia sujeito – objeto.

Ao adotar o paradigma sistêmico, o cientista passa a ver e a viver de forma sistêmica. Como disse Vasconcellos (2002):

...ao falarmos de um pensamento sistêmico novo-paradigmático, estaremos falando de uma epistemologia que implica distinções do observador nas três dimensões: de um cientista que pensa – ou *distingue* – a complexidade, sem tentar simplificar ou reduzir, buscando entender as conexões; de um cientista que pensa – ou *distingue* – a auto-organização como característica de todos os sistemas da natureza e assume as implicações de distingui-la; de um cientista que se pensa – ou se *distingue* - como parte de todo e qualquer sistema com que esteja trabalhando, o qual se constitui (ou se constrói) para ele, a partir de suas próprias distinções (ESTEVEZ DE VASCONCELLOS, 2002; p.169).

Então, ao adotar a dimensão da construção intersubjetiva do conhecimento, o cientista que, agora faz parte do sistema, passa a estar em diálogo com outros cientistas, apesar dos seus diferentes paradigmas, proporcionando conversações interdisciplinares. E é a partir desta forma de pensar, que conversa com a perspectiva pós-moderna de legitimação e reconhecimento da diversidade, que se torna possível pensar nos conflitos como “expressões sistêmicas” (VASCONCELOS, 2017). Ao se trabalhar com conflitos (fenômeno), o cientista precisará buscar entender as conexões, reconhecer os princípios auto-organizadores que os constituem. Contudo, essa ação só será possível se o cientista se reconhecer pertencente a esse sistema que ele passa a coconstruir. Neste contexto, a mediação de conflitos é compreendida como um processo de coconstrução de diálogo que legitima as diversas verdades, a partir do acolhimento das diferenças.

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Segundo Moore (1998) a mediação de conflitos está presente em quase todas as culturas e possui uma longa história. Ela era usada pelos judeus para resolver a diversidade de conflitos civis e religiosos. Esse modelo judaico de resolução de conflitos, segundo o autor, foi transportado para as comunidades cristãs, a partir da identificação de Jesus Cristo como um mediador entre Deus e a sociedade. Na China, no Japão e em outras culturas asiáticas ela também sempre foi usada com o objetivo de buscar um equilíbrio nas relações. Em sua pesquisa histórica, Moore (1998) afirma que, com a ascensão da cultura ocidental, a mediação e a quantidade de mediadores aumentaram invadindo vários outros contextos como: o mundo dos negócios, as sociedades de comércio e os burgueses nas disputas surgidas a partir da emergência de novas cidades. A mediação também teve seu crescimento no continente americano, principalmente nos Estados Unidos e no Canadá.

Contudo, só foi a partir do século XX que a mediação foi institucionalizada e desenvolveu-se como uma profissão reconhecida e expandiu pelo mundo pelos últimos 46 anos. Moore (1998) afirma que, essa expansão se deu pelo reconhecimento dos direitos humanos, da dignidade da pessoa humana, pela participação democrática em todos os níveis sistêmicos da sociedade e pela crença de que as pessoas têm o direito de ter o controle das decisões que afetam suas vidas.

Moore (1998) relata ainda que o primeiro setor público de mediação formalmente instituído foi criado nos Estados Unidos, em 1913, para tratar de conflitos trabalhistas. Em 1926 o setor privado também iniciou a mediação trabalhista nas relações comerciais. Em 1964 o *Civil Rights Act*, de âmbito federal, criou o *Community Relations Service* (CRS) dentro do Ministério da Justiça dos Estados Unidos, com objetivo de ajudar as comunidades a resolver disputas em relação a práticas discriminatórias relacionadas com raça, cor ou nacionalidade. Segundo o autor, no Canadá, agências similares às dos Estados Unidos foram criadas para lidar com as diferenças entre comunidades étnicas. A partir da década de 1980 a mediação passou a ser usada nas escolas americanas e em 1984 foi fundada a *National Association of Mediation in Education* com objetivo de proporcionar a troca de experiências e promover a ligação entre profissionais de

mediação no âmbito educacional. Na década de 1990, a mediação passa a ser utilizada nos litígios familiares com relação à disputa de guarda de filhos, procedimentos de divórcio, disputas entre pais e filhos, proteção à criança, adoção, e nas disputas conjugais em que havia violência doméstica. A partir deste breve relato histórico torna-se possível perceber as diferentes formas de uso da mediação, que conjuga teorias, metodologias e ontologias, resultando em versões, modelos diferentes, em diversos contextos de controvérsias interpessoais.

No Brasil, o interesse pela mediação tem seus primeiros passos na década de 1980, no âmbito trabalhista, empresarial e comercial. Nos anos 1990, cresce o interesse por esta prática, no contexto do direito de família e expande-se por todo Brasil como atividade extrajudicial utilizada por diversos profissionais dentre eles: psicólogos, assistentes sociais, advogados, pedagogos, médicos e administradores e em variados contextos.

Para Dalla (2018), o marco inicial da mediação se deu por meio da iniciativa legislativa com o Projeto de Lei nº 4.827/98, da Deputada Zulaiê Cobra. Em 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução nº 125, com base nas seguintes premissas:

a) o direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa;

b) cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação;

c) a necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios.

O art. 1º da Resolução institui a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, com o objetivo de assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados, deixando claro que incumbe ao Poder Judiciário, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a

mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão (DALLA, 2018).

O autor relata ainda que, em 2011, o Senador Ricardo Ferraço apresentou ao Senado o Projeto de Lei 517/11, com a proposta de regulamentação da mediação judicial e extrajudicial, de modo a criar um sistema afinado com a Resolução nº 125 do CNJ. Segundo Dalla (2018), posteriormente, foram apensadas ao PLS 517, mais duas iniciativas legislativas: o PLS 405/13, fruto do trabalho realizado por Comissão instituída pelo Senado, e presidida pelo Ministro Luis Felipe Salomão, do Superior Tribunal de Justiça; e o PLS 434/13, fruto de Comissão instituída pelo CNJ e pelo Ministério da Justiça, presidida pelos Ministros Nancy Andrighi e Marco Buzzi, ambos do STJ, e pelo Secretário da Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, Flavio Croce Caetano.

Em novembro de 2013, o Relator da Matéria do Senado, Senador Vital do Rego, acabou por apresentar um Substitutivo ao PLS 517/11 com o objetivo de congregar o que há de melhor nas três iniciativas. O texto do Substitutivo foi remetido à Câmara e foi recebido como Projeto de Lei 7.169/14. Ao longo do ano de 2014 foram realizadas audiências públicas e foi apresentado um Substitutivo pelo Deputado Sergio Zveiter, relator da matéria na Comissão de Constituição e Justiça (CCJ). O texto foi consolidado, aprovado e remetido ao Senado em março de 2015. No mesmo ano, foi sancionada a Lei nº 13.105, Novo Código de Processo Civil (BRASIL, 2018), que determinou a criação de Centros Judiciais de solução consensual de conflitos através da realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, além de estabelecer o conceito e os princípios da mediação no processo civil brasileiro. Senão vejamos:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

§ 1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará os interessados a compreender as

questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

§ 1º A confidencialidade estende-se a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes.

§ 2º Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação.

§ 3º Admite-se a aplicação de técnicas negociais, com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à autocomposição.

§ 4º A mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais.

Art. 167. Os conciliadores, os mediadores e as câmaras privadas de conciliação e mediação serão inscritos em cadastro nacional e em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, que manterá registro de profissionais habilitados, com indicação de sua área profissional.

§ 1º Preenchendo o requisito da capacitação mínima, por meio de curso realizado por entidade credenciada, conforme parâmetro curricular definido pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça, o conciliador ou o mediador, com o respectivo certificado, poderá requerer sua inscrição no cadastro nacional e no cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal.

§ 2º Efetivado o registro, que poderá ser precedido de concurso público, o tribunal remeterá ao diretor do foro da comarca, seção ou subseção judiciária onde atuará o conciliador ou o mediador os dados necessários para que seu nome passe a constar da respectiva lista, a ser observada na distribuição alternada e aleatória, respeitado o princípio da igualdade dentro da mesma área de atuação profissional.

§ 3º Do credenciamento das câmaras e do cadastro de conciliadores e mediadores constarão todos os dados relevantes para a sua atuação, tais como o número de processos de que participou, o sucesso ou insucesso da atividade, a matéria sobre a qual versou a controvérsia, bem como outros dados que o tribunal julgar relevantes.

§ 4º Os dados colhidos na forma do § 3º serão classificados sistematicamente pelo tribunal, que os publicará, ao menos anualmente, para conhecimento da população e para fins estatísticos e de avaliação da conciliação, da mediação, das câmaras privadas de conciliação e de mediação, dos conciliadores e dos mediadores.

§ 5º Os conciliadores e mediadores judiciais cadastrados na forma do caput, se advogados, estarão impedidos de exercer a advocacia nos juízos em que desempenhem suas funções.

§ 6º O tribunal poderá optar pela criação de quadro próprio de conciliadores e mediadores, a ser preenchido por concurso público de provas e títulos, observadas as disposições deste Capítulo.

Art. 168. As partes podem escolher, de comum acordo, o conciliador, o mediador ou a câmara privada de conciliação e de mediação.

§ 1º O conciliador ou mediador escolhido pelas partes poderá ou não estar cadastrado no tribunal.

§ 2º Inexistindo acordo quanto à escolha do mediador ou conciliador, haverá distribuição entre aqueles cadastrados no registro do tribunal, observada a respectiva formação.

§ 3º Sempre que recomendável, haverá a designação de mais de um mediador ou conciliador.

Art. 169. Ressalvada a hipótese do art.167, § 6º, o conciliador e o mediador receberão pelo seu trabalho remuneração prevista em tabela fixada pelo tribunal, conforme parâmetros estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça.

§ 1º A mediação e a conciliação podem ser realizadas como trabalho voluntário, observada a legislação pertinente e a regulamentação do tribunal.

§ 2º Os tribunais determinarão o percentual de audiências não remuneradas que deverão ser suportadas pelas câmaras privadas de conciliação e mediação, com o fim de atender aos processos em que deferida gratuidade da justiça, como contrapartida de seu credenciamento.

Art. 170. No caso de impedimento, o conciliador ou mediador o comunicará imediatamente, de preferência por meio eletrônico, e devolverá os autos ao juiz do processo ou ao coordenador do centro judiciário de solução de conflitos, devendo este realizar nova distribuição.

Parágrafo único. Se a causa de impedimento for apurada quando já iniciado o procedimento, a atividade será interrompida, lavrando-se ata com relatório do ocorrido e solicitação de distribuição para novo conciliador ou mediador.

Art. 171. No caso de impossibilidade temporária do exercício da função, o conciliador ou mediador informará o fato ao centro, preferencialmente por meio eletrônico, para que, durante o período em que perdurar a impossibilidade, não haja novas distribuições.

Art. 172. O conciliador e o mediador ficam impedidos, pelo prazo de 1 (um) ano, contado do término da última audiência em que atuaram, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes.

Art. 173. Será excluído do cadastro de conciliadores e mediadores aquele que:

I - agir com dolo ou culpa na condução da conciliação ou da mediação sob sua responsabilidade ou violar qualquer dos deveres decorrentes do art. 166, §§ 1º e 2º;

II - atuar em procedimento de mediação ou conciliação, apesar de impedido ou suspeito.

§ 1º Os casos previstos neste artigo serão apurados em processo administrativo.

§ 2º O juiz do processo ou o juiz coordenador do centro de conciliação e mediação, se houver, verificando atuação inadequada do mediador ou conciliador, poderá afastá-lo de suas atividades por até 180 (cento e oitenta) dias, por decisão fundamentada, informando o fato imediatamente ao tribunal para instauração do respectivo processo administrativo.

Art. 174. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios criarão câmaras de mediação e conciliação, com atribuições relacionadas à solução consensual de conflitos no âmbito administrativo, tais como:

I - dirimir conflitos envolvendo órgãos e entidades da administração pública;

II - avaliar a admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação, no âmbito da administração pública;

III - promover, quando couber, a celebração de termo de ajustamento de conduta.

Art. 175. As disposições desta Seção não excluem outras formas de conciliação e mediação extrajudiciais vinculadas a órgãos institucionais ou realizadas por intermédio de profissionais independentes, que poderão ser regulamentadas por lei específica.

Parágrafo único. Os dispositivos desta Seção aplicam-se, no que couber, às câmaras privadas de conciliação e mediação.

Em junho de 2015 foi aprovada a Lei nº 13.140/15, dispondo o seguinte:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a mediação como meio alternativo de solução de controvérsias entre particulares e sobre a composição de conflitos no âmbito da Administração Pública.

§1º Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial e sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.

No Novo Código de Processo Civil (NCPC) (Brasil, 2018) e na Lei nº 13.140/15 é possível perceber a preocupação com o instituto da mediação no entendimento de que é dever do Estado promover a solução consensual dos conflitos, devendo os meios alternativos de resolução de conflitos serem estimulados por todos os operadores do Direito. A preocupação se deu também com a prática dos mediadores dentro da estrutura do Poder Judiciário, mas sem quaisquer impedimentos com relação ao seu uso em contextos extrajudiciais (ARAUJO, SOBRINHO, 2017; FERREIRA, 2016).

É importante ressaltar que o juiz deve promover, a qualquer momento, a autocomposição, preferencialmente com o auxílio dos conciliadores e mediadores judiciais, a fim de viabilizar as funções desses auxiliares. O art. 165, do NCPD (BRASIL, 2018), reforçando a Resolução nº 125/10 do CNJ, determina a criação, por parte dos Tribunais, de Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSC). Esses centros têm como responsabilidade a realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, bem como o desenvolvimento de programas destinados a promover a autocomposição. Esse artigo reforça ainda que a condução desses meios deve ser feita por meio de profissionais mediadores imparciais, sem quaisquer proximidades com o conflito, bem como, com as pessoas envolvidas no conflito. O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), então, uniformizou os cursos de formação a serem ofertados pelas Escolas Judiciais e por escolas igualmente credenciadas junto ao Ministério da Justiça e ao próprio CNJ (DALLA, 2018).

Além dos cursos ofertados pelo CNJ que possuem 40 horas de aulas teóricas e 60 horas de estágio supervisionado, em todo o país, há, também, para mediadores extrajudiciais, Cursos de Especialização Lato Sensu, com carga horária de 360 horas entre teoria e prática supervisionada, bem como Cursos de Capacitação com 40 horas de aulas teóricas e 60 horas de prática supervisionada. Segundo Vasconcelos (2017) a prática da mediação está ligada ao desenvolvimento de determinadas competências, sustentadas em habilidades, que capacitem os mediadores a lidar com as dinâmicas dos conflitos e da comunicação. Segundo a pesquisa deste autor, os cursos de formação incluem conhecimentos metodológicos de caráter interdisciplinar e as habilidades específicas de suas profissões. Essas competências e habilidades vêm sendo discutidas e desenvolvidas pelo Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem, CONIMA, desde os anos 1990.

As diretrizes utilizadas para construção de matrizes curriculares dos cursos sugerem que os módulos teóricos de 40 horas/aula devem abordar os seguintes temas: panorama histórico dos métodos consensuais de solução de conflitos, a política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos, cultura da paz e métodos de solução de conflitos, teoria da comunicação, teoria dos jogos, teoria do conflito, negociação, conciliação, mediação, contextos de utilização da conciliação e da mediação, interdisciplinaridade da mediação, o papel do conciliador e do mediador, bem como sua relação com os sujeitos envolvidos no processo e também

ética para mediadores e conciliadores. No caso dos módulos práticos responsáveis pelo estágio supervisionado, deve ter no mínimo 50 horas de atendimento de casos reais, em que o aluno aplicará o conhecimento teórico aprendido, acompanhado por um supervisor.

Segundo a Agência Nacional do Brasil, em publicação feita por Paula Laboissière, em 24 de março de 2017, o Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores do Conselho Nacional De Justiça (CNJ) possui em torno de um mil conciliadores divididos em oito estados: São Paulo tem 794; Goiás, 129; Distrito Federal, 24; Rio Grande do Sul, 21; Sergipe, 13; Rio Grande do Norte, 11; Paraíba, 5; e Rio de Janeiro, 3. Com relação ao número de **mediadores** cadastrados, o Brasil possui **1.747** profissionais em **13** estados, além do Distrito Federal. São Paulo, **1.155**; Goiás, **206**; Bahia, **130**; Rio Grande do Sul, **83**; Minas Gerais, **77**; Rio de Janeiro, **37**; Sergipe, **19**; Distrito Federal, **13**; Pará **11**; Rio Grande do Norte, **6**; Paraíba, **5**; Pernambuco, **2**; Ceará, **2** e Acre, **1**. Esses dados se referem exclusivamente ao número de mediadores e conciliadores atuantes no âmbito do judiciário, que atendam aos padrões definidos pelo CNJ, estabelecidos na Resolução nº 125/2010. Uma outra possibilidade é a utilização de câmaras privadas de mediação, conciliação e arbitragem. Contudo, segundo Laboissière, apenas cinco estados e o Distrito Federal têm instituições cadastradas no banco de dados do **CNJ**.

O **CONIMA** teve sua fundação em 24 de novembro de 1997. E, em 2011, elaborou um modelo padrão de capacitação básica em mediação de conflitos, com o objetivo de resguardar a credibilidade e a qualidade do exercício da mediação no Brasil. O formato proposto teve como objetivo proporcionar a diversidade no ensino e a aprendizagem da mediação, ampliando o acesso e o uso desta prática em diversos contextos. Segundo Vasconcelos (2017), os cursos e espaços de teoria e de prática, pensados para serem ministrados e coordenados por instituições afins, ficaram assim organizados: espaços informativos; cursos de capacitação básica; de capacitação em áreas específicas; estudos avançados; capacitação em supervisão; e capacitação em docência:

Espaços informativos: cursos, palestras, seminários, workshops que se dediquem a divulgar e informar sobre os instrumentos de Resolução Alternativa de Disputas (RAD), suas aplicações e benefícios;

Cursos de capacitação básica em mediação: oferecem informações globais sobre a mediação e sua prática, constituindo-se base mínima de conhecimento para o exercício da mediação. A sua estrutura compreende duas etapas, a saber: módulo teórico prático e estágio supervisionado. O módulo teórico / prático: é constituído de aulas teóricas e simulações da prática e possui como conteúdo programático os seguintes temas: a) Paradigmas contemporâneos: Conhecimento dos paradigmas que regem a percepção e atuação do homem na atualidade; b) Aspectos sociológicos contemporâneos: Contexto e aspectos ideológicos dos diferentes grupos sociais; c) Aspectos psicológicos: Comportamento humano; estudo das necessidades e sua satisfação; entrevistas e sua especificidade na mediação; d) Comunicação: Escuta; axiomas; teoria das narrativas; estudo do inter-relacionamento humano; e) Direito: conceitos; noções do Direito nas diferentes áreas de atuação; conhecimento e articulação dos conceitos de justiça e satisfação; f) Conflitos: Conceito e estrutura; aspectos subjetivos e objetivos; construção dos conflitos e causalidade circular; g) Instrumentos de resolução alternativa de disputas RAD: histórico; panorama nacional e internacional; negociação, conciliação e arbitragem; h) Mediação: conceito e filosofia; etapas do processo; modelos em mediação; e regulamento- modelo; i) Mediador: função; postura; qualificação; código de ética; j) Áreas de atuação: familiar; comercial; trabalhista; organizacional; comunitária; escolar; penal; internacional; meio ambiente.

Estágio supervisionado: compreende a prática supervisionada de casos reais não podendo ser substituído pela prática simulada. O estagiário passa por três diferentes posições no exercício da mediação: mediador, comediador e observador. Ao final apresenta um relatório da experiência vivida. A carga horária desta etapa exige um mínimo de 50 horas. Contudo, o ideal é de 100 horas.

Cursos de capacitação em mediação em áreas específicas: familiar; comercial; trabalhista; organizacional; comunitária; escolar; penal; internacional; meio ambiente, articulados a conhecimentos particulares para a sua prática. Esses cursos de capacitação em áreas específicas dão sequência à capacitação básica em mediação. A carga horária sugerida para esses cursos são de no mínimo 20 horas.

Estudos avançados (cursos e seminários): conforme recomendação do código de ética e regulamento-modelo da mediação, a reciclagem e atualização são condições permanentes a mediadores atuantes. Tanto os cursos de capacitação em

áreas específicas, quanto os estudos avançados são instrumentos que possibilitam a excelência da prática e a atualização permanente de mediadores.

Capacitação em supervisão: as Instituições formadoras, com o objetivo de multiplicar o ensino mantendo a qualidade e a excelência, poderão oportunizar a capacitação para a função de supervisor a seus alunos, por meio de requisitos, atividades e cursos que os qualifiquem para o desempenho da função de supervisor.

Capacitação em docência: as instituições formadoras poderão oferecer aos profissionais por ela capacitados a oportunidade de formação em docência, por meio de requisitos, atividades e cursos que os qualifiquem para o desempenho da função de docente.

Todos esses avanços: diversidade de cursos, NCPC (Brasil, 2018), lei da mediação nº 13.140/15, a Resolução 125 do CNJ e as diretrizes norteadoras de cursos de formação/capacitação e especialização em mediação, são muito importantes para tentar colocar fim à cultura do litígio. Schnitman e Littlejohn (1999), na década de 1990, propiciaram um alerta, com relação a nossa cultura ocidental, que privilegia o paradigma “ganha-perde”, a lógica binária, o que dá origem a litígios que favoreçam um “ganhador” e um “perdedor”. Neste contexto contemporâneo, no qual vivemos interligados com o mundo, vendo e convivendo com a diversidade, valorizar a relação ganha-perde em detrimento da relação ganha-ganha parece um retrocesso. A mediação, compreendida a partir das dimensões do pensamento sistêmico, torna-se um instrumento de grande importância para facilitar a mudança de paradigmas no que tange à solução de conflitos.

Oliveira (2010) conceitua a mediação como um instrumento alternativo que favorece o reestabelecimento da comunicação entre pessoas diferentes e antecipa a gestão dos conflitos. O autor considera a interação de diferentes formas de comunicação verbal e não verbal, e no investimento da criatividade, para que os mediados, isto é, os sujeitos que participam do processo de mediação, conquistem a comunicação, por meio do diálogo, a ressignificação e a construção de novas narrativas que se concretizam na transformação.

Segundo Watzlawick (1998), o processo da comunicação humana deve ser compreendido a partir de três aspectos: a sintaxe, que abrange os problemas de transmissão da informação; a semântica, que considera o significado da linguagem; e a pragmática, que abrange a influência da comunicação analógica e digital (verbal

e não verbal) no comportamento humano. Segundo ele, comunicar é um fenômeno de relações interpessoais, portanto é de extrema importância ater-se aos efeitos dos comportamentos comunicacionais em função da interação entre os sujeitos, e não as causas possíveis destes. O foco está em responder como e para quê. Para este autor é impossível não se comunicar. Em um contexto de mediação de conflitos a comunicação é central, pois todo o processo gira em torno da comunicação para promoção do diálogo. Para Marondin (2016), a mediação faz uso da comunicação em todo processo até mesmo durante o término do processo, pois mediadores e mediados estarão diante de um ato comunicacional, que pode ser por meio de um acordo escrito ou da transformação das relações.

Nesta perspectiva, pensamos a mediação como uma prática relacional construída na linguagem, cujo sentido se desenvolverá na articulação das crenças, valores e significados por meio das relações construídas pelos indivíduos (inclusive o mediador) envolvidos no conflito, permitindo o surgimento de contextos de autonomia, diálogo e cooperação e proporcionando o surgimento de novas narrativas. Vale ressaltar que, a linguagem não é algo que representa o mundo interno das pessoas, mas, sim, a sua base constitutiva. Ela é construída e transformada num contexto relacional. Nesse sentido, só é possível dizer quem somos, o que sentimos, o que desejamos, o que vamos fazer e como vamos agir, fazendo uso de códigos linguísticos que existem em nossas próprias culturas. É por meio da linguagem de uma determinada cultura que práticas de discursos são construídas, favorecendo o confronto ou o enfrentamento das situações de conflito.

Portanto, a mediação é um instrumento que pode evitar a escalada dos desentendimentos, eliminando a percepção ganhador-perdedor e substituindo-a por uma abordagem baseada na prática colaborativa entre as pessoas envolvidas no conflito (TESLER, 2017). Trata-se de uma oportunidade para o crescimento e a transformação dos indivíduos, e o mais importante é que pressupõe o desenvolvimento da capacidade de expressão, possibilitando a compreensão do outro como diferente, porém legítimo. Essa situação é muito difícil de ocorrer quando em litígio, pois no atual sistema jurídico brasileiro não se respeita a complexidade existente em relacionamentos que envolvem vínculos afetivos (FERREIRA, 2016; BRAGANHOLO, 2005).

Fiorelli, Fiorelli e Malhadas Junior (2008) afirmam que a mediação é um meio não adversarial de resolução de conflitos, que se constitui como um marco nas relações interpessoais por expor o caráter frágil das soluções impostas advindas do poder judiciário. Esta prática estimula a criação de uma nova forma de comunicação livre da competitividade e da rivalidade, colocando o foco na cooperação. Isto só é possível porque legitima a existência de múltiplas verdades e a complexidade que envolve as relações humanas. Esta compreensão acaba por favorecer a tomada de decisão conjunta e a pacificação das relações sociais.

Ao adotar esta concepção, o mediador facilita aquilo que antes não era possível entre as pessoas envolvidas no conflito: a comunicação (SCHABBEL, 2016). Trata-se de uma nova forma de ver o conflito, as relações e de como transformá-los, porque essas relações, de alguma forma, poderão ser continuadas. É a transformação de uma prática de disputa para uma colaborativa. Para Rosa (2012), a mediação é um modelo pós-moderno construído a partir da interconexão de diferentes linguagens, advindas de diferentes visões de mundo, investida na criatividade para trabalhar as diferenças e construir novas soluções.

A mediação, segundo Muszkat (2008) e Umbreit (1997), traz em si a potencialidade de um novo compromisso político capaz de reduzir a desigualdade e a violência, promovendo a paz social, por meio de abertura do processo de comunicação. Um de seus objetivos é a transformação pessoal e social a partir de um entendimento mútuo do outro como sendo legítimo, apesar de diferente de mim.

É, portanto, uma prática transdisciplinar, uma *polidisciplina* como diria Maturana e Varela (2005), com objetivo de construir um novo espaço relacional e comunicacional entre pessoas em conflito, por meio **da ampliação da percepção, do reconhecimento das diferenças e da transformação**, podendo ser usada em vários contextos tais como: varas de família e da infância e juventude, varas trabalhistas, escolas, empresas, comunidades, associações, escritórios, clínicas de atendimento psicossocial, dentre outros.

Por tudo que temos visto até aqui, podemos considerar que, na antiga transdisciplinaridade a que se refere Morin, havia um compartilhar de pressupostos epistemológicos, mantendo-se, entretanto, a exclusão do sujeito, com a manutenção da objetividade sem parênteses. E que a inclusão do sujeito, possibilitada por Maturana, com sua “teoria científica do observador”, vem viabilizar a nova trans-disciplinaridade desejada por Morin (VASCONCELLOS, 2002; p.180).

Existem várias práticas ou modelos de mediação de conflitos. Entretanto, todos eles consideram a compreensão do conflito a partir da escuta ativa do mediador e de princípios norteadores como: o caráter voluntário, as pessoas envolvidas precisam querer participar para se comprometer, o respeito à autonomia da vontade, a diligência dos procedimentos, a flexibilidade, a clareza, a concisão e a simplicidade, de modo que atenda à compreensão e as necessidades dos participantes; segurança e sigilo do processo; boa-fé e a lealdade das práticas aplicadas; e complementariedade do conhecimento (AMORIM; SCHABEL, 2013).

Segundo Schabel (2016), os modelos mais conhecidos são: o modelo negocial de Harvard, de concepção estruturalista, baseado na identificação dos interesses subjacentes ao conflito e tem como meta o acordo; o modelo transformador de Bush & Folger, desenvolvido a partir dos pressupostos da teoria geral dos sistemas, da circularidade da comunicação humana e a da ênfase no empoderamento e protagonismo das pessoas envolvidas, com o objetivo de transformar os relacionamentos interpessoais; o modelo circular narrativo de Sara Cobb, desenvolvido a partir da teoria narrativa de base construtivista de Bruner e tem como objetivo a mudança da história individual do conflito para uma narrativa compartilhada, proporcionando o empoderamento e reconstrução do relacionamento.

Assim como em todos os modelos de mediação, o circular narrativo tem início com a participação voluntária das pessoas envolvidas no conflito (aqui o conflito é compreendido como construído através da linguagem) e tem como meta a reformulação dos papéis e intenções por meio da desconstrução da lógica que controla e governa o discurso e o estabelecimento da relação. Um primeiro momento chamado de pré-mediação (construção do contrato) tem como objetivo de esclarecer a atuação de cada uma das pessoas envolvidas, as condições do processo e a recusa ou o aceite por parte das pessoas que buscaram o processo.

As primeiras sessões de mediação poderão acontecer separadamente com cada pessoa ou em conjunto, dependendo do grau de complexidade e animosidade. Caso exista o consenso de dar continuidade e de participarem da sessão juntos, esse momento definirá o desenho do processo. Nas próximas, o foco reside na construção da narrativa do conflito que tem como objetivo a identificação do problema, das pessoas, dos papéis, temas, valores, o grau de envolvimento, a

capacidade de participação, criação do roteiro de episódios marcantes, identificação de contextos e a linha temporal dos eventos. Após esses passos, há encontros do mediador individualmente com os envolvidos para explorar os interesses e as necessidades. Em seguida, sessões conjuntas para organizar as opções de benefício mútuo, e finalmente preparação para a negociação e o compromisso. O número de sessões dependerá do grau de complexidade (SCHABEL, 2016). Todo esse processo, segundo a autora, se divide em três dimensões: o engajamento das pessoas a partir da narrativa da primeira versão da história do conflito; a desconstrução dos padrões e significados do conflito; e, por último, a construção da nova narrativa.

Schabel (2016) relata que no processo de mediação, as técnicas utilizadas foram aquelas desenvolvidas no contexto da terapia familiar por Michael White, David Epston e da terapia familiar colaborativa de Harlene Anderson e Harold Goolishian. Elas são utilizadas com o objetivo de entender as narrativas para mapear e avaliar a influência do conflito e o papel deste nos relacionamentos entre os mediandos e demais pessoas que fazem parte do sistema social de cada um. As técnicas são: **a linha do tempo**, responsável por localizar momentos de mudança de significados, expressões e os pontos onde o conflito é retroalimentado e esvaziado; **a externalização do problema**, que tem como objetivo a separação do conflito linguisticamente e sua verbalização; **relatos extraordinários**, composto por perguntas que incentivem a narrativa; **a criatividade**, que consiste nas habilidades do mediador de empoderar as pessoas a partir da adição de elementos novos; **a reincorporação** de novos significados à narrativa de cada um que proporcionará a mudança pessoal, que serão transmitidas ao sistema social individual; **a escuta ativa**, que consiste na atenção concentrada sem emissão de julgamentos, na linguagem corporal proativa, em parafrasear, na reflexão ampliada, no reconhecimento dos momentos difíceis e no silêncio, para a compreensão do que está sendo dito; e **o questionamento** que tem como objetivo compreender os conflitos trazidos nas narrativas que se desenvolvem durante as conversações e o reconhecimento, por parte dos mediandos, como mantenedores dos problemas. A arte de questionar está na habilidade do mediador de formular perguntas abertas e fechadas.

Segundo Schabbel (2016) perguntar é uma competência a ser adquirida pelo mediador e para tal, ele pode fazer uso das seguintes: *circulares* (identificação de conexões para a compreensão de ações, percepções, sentimentos, ideias, crenças e contextos); *estratégicas* (correção, orientação e informação); *reflexivas* (fomenta o diálogo interno colocando os mediandos na perspectiva de observadores e ainda orienta para o futuro); e *lineares* (têm como objetivo investigar para conhecer e ampliar as verdades apresentadas por cada envolvido). É substancial a literatura quanto à compreensão da mediação enquanto instrumento, técnica ou processo. Contudo, o mesmo não é possível afirmar quanto ao estudo do desenvolvimento das habilidades e competências necessárias para tornar-se mediador.

O MEDIADOR

Em um estudo bibliográfico, Carvalho e Schabbel (2013) promoveram a discussão acerca das características que deveriam ser desenvolvidas em profissionais que queiram atuar como mediadores. Na compreensão das autoras, à atuação do mediador vai além do aprendizado de técnicas dos diversos modelos de mediação existentes. Tornar-se mediador implica na busca pelo autoconhecimento e pelo desenvolvimento de habilidades (que consiste no saber fazer e no saber ser) e de competências (conjunto de habilidades interligadas) que o capacitem para o manejo.

Para tal, seria de suma importância uma formação que contemplasse o desenvolvimento da pessoa do mediador, do **self**, com relação às intersecções de elementos comuns a diferentes indivíduos e de sua perspectiva sobre o que é conflito. Para Gergen (1991), as pessoas possuem múltiplas formas de self, e a sua construção se dá na própria relação social e do contexto em que as pessoas estão vivendo, e essas são identidades singulares, unitárias e íntegras, mas com a saturação social, cada um de nós abriga uma vasta população de possibilidades ocultas e todos estes eus permanecem latentes e, em condições adequadas, surgirão para a vida. Então, a construção do self do mediador se dará por meio das histórias, cuja composição dependerá da cultura em que está inserido e de contextos relacionais localizados no tempo e no espaço, o que torna a tomada de consciência destas infinitas possibilidades uma grande habilidade.

As autoras ressaltam algumas habilidades e competências dentre as quais: a imparcialidade, empatia, ética, escuta ativa, resiliência e tomada de consciência quanto à resiliência e às ressonâncias (CARVALHO; SCHABEL, 2013). Dessas citadas, duas em particular precisam de maior aprofundamento: resiliência e ressonâncias, por se tratarem, no conceito das autoras, o trunfo do mediador.

Resiliência, segundo Lemoine, Libri e Roseti (2005), refere-se à capacidade de um material de recuperar a forma original depois de ter sido submetido a altas pressões. No contexto das relações humanas, a resiliência pode ser compreendida como uma competência individual e grupal de suportar situações adversas que provocam o aumento de estresse (crises e conflitos) e de atuar construtivamente sobre elas, alcançando níveis aceitáveis de saúde e bem-estar. De acordo com

Melilo e Ojeda (2006) resiliência é a habilidade no enfrentamento e na superação de experiências adversas, transformando-se. Pressupõe que um mediador se torna resiliente a partir de interações com sistemas sociais amplos, onde se reconhece o potencial dos indivíduos frente às adversidades. Desta forma, é possível desenvolver a compreensão dos fatores próprios e das partes sem desconsiderar sua interdependência com o contexto que se está vivendo. O uso de conhecimentos técnicos *a priori*, bem como a construção de novos, a partir da necessidade do contexto, podem acontecer, pois as pessoas são diferentes umas das outras. Contudo, é importante valorizar aspectos positivos das situações-problemas, para lembrar que o conflito pode ser uma oportunidade para transformar a si e a relação com o outro (CARVALHO; SCHABEL, 2013).

Ressonâncias, segundo Elkaim (1998, v. 2), são agrupamentos particulares, constituídos pelas intersecções de elementos comuns em diferentes indivíduos ou diferentes sistemas humanos, que suscitam as mútuas construções do real dos membros constituintes do sistema. Esses elementos parecem ressoar sob o efeito do fator comum, como “um copo que vibra sob o efeito de uma dada frequência sonora” (p.320). Para ele, as ressonâncias incluem desde regras importantes para a história dos diferentes protagonistas até as regras de caráter institucional, social ou de quaisquer outras origens.

Elkaim (1998) entende que a primeira ferramenta de um terapeuta é ele mesmo. Partindo dessa premissa para pensar a formação do mediador, a principal ferramenta seria ele mesmo. Em contextos de mediação, espera-se que os afetos, as emoções sejam negadas, em função da postura imparcial de neutralidade. Será que aquilo que é sentido no processo de mediação pelo mediador é uma limitação? Mas, e se essas limitações fossem transformadas em instrumentos de trabalho do mediador? Para Elkaim (1998, p. 322) só é possível experimentar um sentimento específico, em uma situação específica, nas ocasiões em que uma “corda sensível se põe a vibrar em alguma parte de nós”. Para ele, o sentido e a função da vibração dessa corda não devem ser procurados unicamente na conta pessoal do indivíduo, mas também na do profissional, pois ambos estão simultaneamente ligados ao sistema que coconstroem, onde o indivíduo se descobre quando experimenta esse sentimento. A partir desse entendimento e transportando para o contexto da mediação, os sentimentos que podem aflorar neste ou naquele membro do sistema,

constituído de mediadores e mediandos, pode apresentar um sentido e uma função ligados a esse sistema que emergem. Ao fazerem a indicação de pontos específicos que se constituem entre eles, é designado um conjunto de zonas e de crenças que merecem ser aprofundadas metodicamente (ELKAIM, 1998).

Então, seguindo esse paradigma do autor, a partir do momento, em que o mediador toma consciência do sentimento ou tema que mais atinge em um dado momento, é necessário que ele se coloque nas seguintes questões: conheço já esse afeto em particular ou esse tema específico? Se é este o caso, quais são os ecos que essa emoção ou tema provocaram em mim? Em que aspecto esse tema, que me parece essencial, é importante para os mediandos? Em que lhes dizem respeito? Que fazer nos casos em que um tema efetivamente importante em relação à minha história pessoal também o é para um ou para os outros mediandos?

Dentro dessa perspectiva de trabalho, o mediador não poderá recuar ao sentir as ressonâncias provocadas nele por um determinado tema relacionado ao conflito, pois já terá avançado para esse posto único interposto entre ele e os mediandos. O tema, então, lhe fornecerá o caminho no qual incidirá a compreensão sobre o ponto específico, possibilitando ao mediador o evitar os “riscos” nesse processo de coconstrução. Apesar de ser possível pensar neste instrumento como o trunfo do mediador, não se pode pensar que este seja o único ou o melhor caminho. Contudo, embora ele tenha o poder de escolher o caminho que quiser, o mediador não escapará de ser invadido por sentimentos e emoções.

Na formação como mediador, primeiramente deve-se desenvolver a competência própria de se autorizar à tomada de consciência desses sentimentos e emoções. Em seguida ele deve aperfeiçoar na habilidade de aprofundar em certas construções de conhecimento comuns, mas sem reforçá-las. Para tanto, a supervisão por parte de mediadores experientes se faz necessária e contínua.

Ainda no empréstimo da perspectiva de Elkaim para a formação de mediadores, três componentes são necessários para a entrada do mediador no processo: a parte estratificada, a parte autorreferencial e a parte heterogênea.

A parte estratificada é composta de possibilidades explicativas que permitem dar sentido ao que observamos; a parte autorreferencial estabelece a ligação entre o contexto de origem do mediador e o campo de atuação que ele construiu. Esse componente é o domínio das ressonâncias, pois engloba os pontos em torno de

certos elementos comuns a mediadores, mediados e aos diversos sistemas envolvidos nas sessões de mediação; a parte heterogênea é onde se encontra os elementos totalmente diversos que tem como ponto em comum o desempenho de um papel que não foi possível ser atingido pela produção de sentidos sobre a experiência vivida, as singularidades. Nessa perspectiva, a mediação se desenvolveria no contexto da interrelação destes três componentes, pois é por meio deles que percebemos e enfrentamos os agrupamentos constituídos espontaneamente nas intersecções deles. Essas interrelações podem tanto provocar mudanças, mas, também, podem provocar bloqueios.

As diversas possibilidades explicativas são de extrema importância, pois é por meio dela que damos sentido ao que observamos, mas, não necessariamente, ela vem totalmente separada do componente autorreferencial. Este componente referencial, *locus* das ressonâncias, contribuem para a compreensão de certos aspectos, evitando o reforço de convicções arraigadas dos mediadores e dos mediados. As singularidades permitem a mediação tornar-se um contexto de liberação e transformação, abrindo caminhos para novas possibilidades e narrativas. Portanto, ao fazer uso da perspectiva de Mony Elkaim, é possível compreender a mediação como um espaço mútuo de construção da realidade/conhecimento, que permite o estabelecimento da ligação entre sistemas diferentes, por meio de intervenções múltiplas decididas. É possível pensar que a riqueza do processo se encontre na própria sensibilidade do mediador, que indo além dos modelos explicativos de mediação, volta-se para as múltiplas singularidades que nos envolvem e nos remetem à abertura e transformação.

O acesso pode se dar por meio de instrumentos já conhecidos e a possibilidade de construir novos, como o desenvolvimento do **self** do mediador (reconhecimento das ressonâncias). Nesse sentido, Marondin e Molinari (2016) sugerem que trabalhar o **self** do mediador pressupõe a identificação de sentimentos vivenciados pelo mediador em decorrência do contexto trabalhado em mediação. Após a identificação, o mediador deverá buscar ajuda com seu **supervisor** para compreender como foi a repercussão que as vivências tiveram nele, e de que forma elas conectam com a sua história de vida pessoal e familiar. Para os autores também, o desenvolvimento da trajetória profissional do mediador passa pelo autoconhecimento, pois à medida que o mediador se olha internamente,

reconhecendo seus núcleos conflitivos e sua vulnerabilidade frente a alguns temas e sentimentos, maior será a capacidade de mediar. Contudo, para que isso aconteça, é importante contar com um supervisor para que ele possa compartilhar suas vivências, buscando o aprimoramento de sua prática. Caso contrário, pode haver o perigo do mediador se aliar a um dos discursos, colocando em risco todo o processo.

Nesse sentido, essa prática valoriza o **self** do mediador, pois provoca o estabelecimento do diálogo interno entre seu self e o papel que desempenha, oferecendo condições de crescimento pessoal no enfrentamento de suas emoções a serviço da compreensão dos mediados. Além do desenvolvimento do self do mediador, por meio da tomada de consciência das ressonâncias, existem outros recursos para a construção do mediador, dentre eles a construção do genograma vivencial, familiar e individual, que consiste no conhecimento da história de vida familiar através das gerações e a identificação do espaço ocupado por cada pessoa e cada relação na dinâmica familiar (MARONDIN; MOLINARI, 2016). O genograma é um instrumento de avaliação da história familiar que consiste num sistema de coleta e registro de dados e que integra a história dos indivíduos e suas famílias. Ele foi criado por Murray, em 1978 e posteriormente padronizado e divulgado por Monica McGoldrich e Randy Gerson em 1993.

Um outro recurso a ser usado na mediação e, também, na formação do mediador é o desenho da linha do tempo, que facilita o ordenamento no tempo e espaço, localiza os momentos de mudança e os pontos em que o problema/conflito é retroalimentado positivamente ou negativamente (SCHABEL 2016).

Segundo Vasconcellos (2002), está na arte de articular o aprendizado de teorias e técnicas voltado ao desenvolvimento do autoconhecimento do profissional o estímulo para que as pessoas pensem em seus próprios problemas, para que desenvolvam a autonomia e o senso de realização pessoal. Aun, Vasconcellos e Coelho (2005, 2007, 2010) afirmam que esta forma de atuação está ancorada em um paradigma que se estrutura em uma forma sistêmica de pensar, o que implica em olhar o fenômeno no seu contexto, com ênfase nos processos, e o foco nas interrelações. Para as autoras, é importante pensar o mundo como em processo de tornar-se, passível de mudanças em que não se tem controle (dimensão da instabilidade), reconhecendo a participação dos sujeitos na construção das

verdades. Trata-se do desenvolvimento de um pensamento articulador e integrador das diferenças, que não nega as perspectivas anteriores, mas, as amplia. Pensar que a realidade é coconstruída favorece a compreensão de que o ponto de vista do outro é tão válido e verdadeiro quanto o meu. Esta perspectiva epistemológica (pensamento sistêmico) se transformou a partir de revisões conceituais e metodológicas articuladas com outros paradigmas: o construcionismo social (WHITE, EPSTON, 1990; FREEDMAN, COMBS, 1996; GRANDESSO, 2000).

Então, quando um profissional opta por ver o mundo sob a ótica do pensamento sistêmico, sua prática se articula na integração de modelos novos e antigos, assim como velhas certezas e novas premissas. A partir disso, o conhecimento passa a ser compreendido como uma construção social na linguagem. As crenças que são mantidas pelas pessoas constroem realidades, e estas se sustentam por meio da interação social, que por sua vez, confirma as crenças que se originam no meio social. Nesta perspectiva, o ponto de vista de um mediador que adote esses pressupostos, desloca-se da consideração de um EU que olha para o universo para o reconhecimento do EU como parte de um “multiverso social” (GRANDESSO, 2000; VASCONCELLOS 2002).

Fazendo uso desta forma de pensar, é possível entender a prática do mediador como outra possibilidade de atuação, que busca compreender relações em conflito a partir do reconhecimento e do convívio com as diferenças (CAMPANÁRIO, 2013). Enxerga-se, então, a existência de múltiplas verdades, a coconstrução de diferentes realidades e a transformação de antigas narrativas em novas. A partir desta perspectiva, o profissional mediador pode ser compreendido como um facilitador da comunicação entre relações em conflito, o que provoca as pessoas a acreditarem em suas competências e habilidades em lidar com a diversidade e as adversidades, contribuindo para a ressignificação das relações interpessoais. O mediador não é um observador passivo da realidade que se apresenta, mas sim, um observador participante, um observador de si mesmo, dos outros, das versões relatadas, das posições de todos os envolvidos, da localização do conflito e das interrelações construídas (CARVALHO; SCHABEL, 2013).

Esta forma de atuar se traduz em uma metodologia de trabalho onde o mediador está constantemente e continuamente refletindo e questionando sobre o sentido que suas ações podem assumir no contexto interativo compartilhado com os

clientes. A partir deste ponto de vista sistêmico, o processo de mediação pode ser compreendido como um processo interpessoal de coconstrução e, como tal, não pode ser compreendido fora do contexto social, no qual tem um lugar e pelo qual é determinado (CARVALHO; SCHABBEL, 2013).

Nesta perspectiva, compreender o caminho percorrido, isto é, a trajetória de formação como mediador, passa pela compreensão de sua percepção dos padrões interpretativos do cotidiano, bem como de suas histórias de vida entrelaçadas ao seu contexto social, isto é, a apresentação desta no processo narrativo presente. Rosenthal (2014) e Squire (2014) afirmam que a partir da recordação de situações vividas no passado presentes na narração, é possível que se obtenha algo de novo, possibilitando um ressignificado da experiência que foi oferecida à lembrança. Percebe-se uma relação dialética e dialógica entre a experiência de recordar e a narração, isto é, na interrelação entre o que é lembrado no presente da narração e o que a pessoa quer dizer. Os relatos de situações vividas no passado remetem tanto à vida atual com esse passado quanto à própria experiência vivida no passado. Assim, é possível pensar que o passado é constituído do presente e da antecipação da expectativa do que pode acontecer no futuro. Para as autoras, as narrativas de delineamento biográfico acabam por proporcionar o presente, o passado e a visão de futuro dos narradores.

NARRATIVAS

A técnica da narrativa, que sempre foi muito utilizada no campo das ciências humanas no âmbito da etnografia, da sociologia e da antropologia, passou a ser um instrumento de grande importância nos estudos sobre os grupos sociais e a diversidade de seus relacionamentos (FREEDMAN; COMBS, 1996). Nos anos 1990 ela também passou a ser adotada por terapeutas familiares sistêmicos a exemplo de Michael White e David Epston. As narrativas, enquanto estratégias de compreensão, possibilitam o entendimento do significado da ação humana nos mais diversos contextos, bem como promove o conhecimento de como as histórias narradas são organizadas ao longo do tempo.

Para White e Epston (2007) a narrativa funciona como metáfora para se compreender o campo do significado humano. Ela remete a um mundo de atores, ações, estados intencionais, cenários e metas, todos interconectados numa teia, de forma que o sentido dos eventos só podem ser compreendidos na totalidade da história. A narrativa tem sua importância na organização da experiência temporal humana e na estruturação do sistema cultural, funcionando como um instrumento de negociação e organização de significados compartilhados em uma determinada cultura. O senso de continuidade e singularidade experimentado por indivíduos e coletividades – quem sou eu e quem somos nós – é construído discursivamente, mediante a fabricação, a circulação, a recepção e o uso de narrativas.

Segundo Schabbel (2016), as narrativas são constituídas de estrutura, enredo, conteúdo e panorama emocional. A estrutura é constituída do conteúdo e da organização da história a ser contada. O conteúdo é compreendido a partir de respostas a perguntas do tipo “quem”, “o que”, e “onde” aconteceram os fatos. Os elementos mais comuns são os cenários, os eventos ligados aos fenômenos, e a linha do tempo destes. O enredo é constituído da constante organização dos elementos para a construção do sentido da história narrada. Normalmente, o enredo parte de um momento inicial, onde há um protagonista e coadjuvantes surgem à medida que a trama se desenvolve. Por último há na narrativa o panorama emocional que inclui a expressão de sentimentos vividos pelo protagonista da história, as informações sobre expectativas, emoções, desejos, preferências,

qualidades, características pessoais, motivações, propósitos, objetivos, valores, crenças e bloqueios.

De acordo com White e Epston (1990), o princípio da narrativa é constituído da forma como a pessoa pensa, percebe, age, sente e faz escolhas. Os eventos ganham sentido através de uma sequência temporal dispostos em um enredo que os conecte de forma coerente e estável. Trata-se da tentativa humana de organização do fluxo de ações, experiências e de eventos em uma estrutura narrativa ordenada, estável e endereçada a alguém, evidenciando seu aspectos relacionais.

White (2011; 2007) situa seu trabalho e seu pensamento no âmbito da metáfora narrativa, por ele denominado de “prática narrativa”. A técnica da narração, segundo ele, é um meio pelo qual se confere um significado à experiência vivida. Essa prática lida com as ações e intenções humanas e propõe que as pessoas historicem suas vidas e, por meio dessas, estruturam e produzam sentidos a elas. Para ele, são as histórias que estruturam a vida das pessoas, o seu significado e, por extensão, a memória, pois as pessoas se constroem de acordo com as histórias que vivem, tal é o efeito que essas histórias exercem sobre elas. E é com frequência que uma história, que seria uma parte da experiência, adquire um caráter dominante, tornando-se a maneira pela qual a pessoa se considera e se constitui como tal.

Para White (2011; 2007), a estrutura narrativa é constituída de dois contextos: um de atuação e o outro de consciência. A primeira se refere aos eventos que se desenrolam no tempo e os temas que se apresentam no passado, presente e futuro. A segunda se refere às interpretações e significados atribuídos, pois está relacionada às preferências, desejos, características pessoais, relacionais, objetivos, intenções, valores e crenças; esta é como um compromisso que se transforma na forma de viver das pessoas. Segundo o autor, as narrativas se apoiam em uma sequência de eventos para conferir sentidos a eles e depois dar início às ações que serão tomadas para atingir os objetivos. Elas se compõem a partir de regras sociais que determinam o que é padrão e conferem um caráter de justificativa para os atos. Desta forma, são essas regras que constroem as narrativas para a compreensão das diferenças em relação a aquilo que é padrão. É comum que essas histórias apresentem circunstâncias que auxiliam no estabelecimento de conexões entre o

que desejavam fazer com o que realmente fizeram. Este fenômeno, então, torna-se a justificativa para escolhas e ações. Portanto, o **self** é construído por um processo de junção de pequenas histórias, que tiveram origem no passado e se estendem até o presente da vida do narrador (WHITE, 2011; 2007).

Para o autor, uma vez apresentadas, essas histórias tornam-se partes constitutivas dos sistemas culturais e de significados pré-existentes, os quais influenciarão a maneira pela qual as pessoas verão a si mesmas e aos outros, e são elas que conferem sentido às experiências/vivências e promovem a seleção de seus aspectos, refletindo nas ações e nos contextos de interação que as sustentam. Esta prática tem início com a exteriorização do problema/fenômeno, o que implica na atenção absoluta na descrição que a pessoa entrevistada faz a respeito da experiência pela qual ela está passando. Esse processo se dá em etapas, que vão desde formas específicas de comportamento, a hábitos, sistema de significados até especificações de situações. Busca-se mapear a área de amplitude de influência, apresentado pelo problema/fenômeno (WHITE, 2011).

A externalização permite a distinção das certezas estabelecidas favorecendo a obtenção de novas informações que podem cobrir vários domínios que sofreram seus efeitos. Estes domínios se destacam em duas categorias: 1. Sobre os resultados alcançados, sobre atitudes tomadas, conclusões obtidas e o surgimento de novas histórias; 2. Sobre padrões interacionais estabelecidos por hábitos de comportamento. Normalmente os domínios que esses efeitos se fazem notar são: a) Vida em geral: escola, trabalho, vida social, lazer; e b) Relacionamentos: família, interação com os outros; 3. História pessoal. Para White (2011), essa externalização interrompe a leitura habitual que se faz da história dominante de um problema/fenômeno e de seu desempenho. Dessa forma é possível fazer a revisão do relacionamento com essa história. A partir da narrativa, a externalização é o primeiro passo na desconstrução do significado da história para que a reconstrução comece.

Nesse processo, segundo White (2011), o segundo passo é a desconstrução. Essa etapa permite trazer à consciência a influência de determinados fatores que afetam, como as conclusões, isto é, o conhecimento sobre o **self** e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar. Uma vez alcançada, é possível o início do processo de reconstrução histórica.

Na terceira etapa, chamada de reconstrução histórica, é possível notar certas ações individuais até então não percebidas e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência (WHITE, 2011).

Portanto, é interesse deste trabalho compreender por meio das narrativas de mediadores de conflitos, que atuam judicialmente e extrajudicialmente, quais aspectos ou experiências vividas contribuíram e contribuem para a construção de sua formação como mediador. A escolha pelo uso de narrativas se deu pelo fato de que elas permitem acesso à história de vida da pessoa com relação ao espaço e às relações construídas socialmente no decorrer do tempo, o que pode proporcionar a desconstrução de pontos rígidos e a construção de novas possibilidades integrando o velho e o novo.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa qualitativa de caráter descritivo, interpretativo e interventivo que tem, na compreensão da complexidade (coconstrução, intersubjetividade) das narrativas dos sujeitos, a construção do conhecimento sobre o processo de formação do mediador.

Sabe-se que nesses tipos de estudo os sentidos (sentir, perceber) e as significações (representações, por meio da linguagem, do significante) construídas pelos sujeitos de pesquisa são alguns dos focos de interesse do pesquisador, que procura capturá-los por meio da observação e/ou da escuta ativa desses (TURATO, 2003, p. 257). Para este autor, outra característica importante deste tipo de estudo é o uso do pesquisador como instrumento principal de coleta e de registro dos dados, “já que suas percepções é que apreendem os fenômenos e sua consciência os representa e os elabora, enquanto os roteiros, tais como da entrevista semi-dirigida, de questões abertas, servem apenas de instrumentos auxiliares.”

Turato (2003) ressalta ainda que o pesquisador, na pesquisa qualitativa, faz uso dos conhecimentos e das experiências pessoais como seus auxiliares no processo de compreensão e interpretação a partir da introspecção e da reflexão pessoal no estudo, pois, eles se preocupam com o processo, como os fenômenos ocorrem e com as relações são estabelecidas. A busca se localiza na compreensão da dinâmica, do desenvolvimento e da transformação. Para tal, iniciam com perguntas do tipo “como”, que permitem levar o participante a pensar no processo, e nas múltiplas e recíprocas relações de causalidades (POUPART *et al.*, 2008). A *validade*, nas pesquisas qualitativas, tem sua importância na relação de profundidade, pois o que é apreendido pelo pesquisador é, por definição, o objeto no seu mundo externo (TURATO, 2003).

PARTICIPANTES

Os participantes dessa pesquisa foram três mediadoras, sendo que duas delas são psicólogas, uma clínica e a outra clínica/organizacional e atuam em contextos extrajudiciais, e a terceira atua tanto no âmbito judicial, no CEJUSC do Tribunal de Justiça de Goiás, como em contextos extrajudiciais. O quarto

participante é administrador de empresas e atua como mediador em câmara privada de mediação, conciliação e arbitragem. As idades dos participantes variam entre 35 e 69 anos. Todos fizeram cursos de meios alternativos de resolução de conflitos na modalidade Lato Sensu (360 horas), ou de formação/capacitação reconhecidos pelo CONIMA, ou ainda pelo CNJ, conforme a resolução nº 125/2010 do CNJ. Todos atuam como mediadores há, no mínimo, cinco anos. Duas participantes são nascidas e residem em Goiânia, a terceira é nascida na Alemanha, possui dupla nacionalidade (alemã e brasileira) e reside em São Paulo, e o quarto participante é nascido em Rio Verde, Goiás, mas reside em Goiânia. Duas participantes são casadas, uma com filhas e a outra sem filhos. Os outros dois são divorciados com filhos.

Critérios de inclusão: os participantes deverão ser mediadores com cursos de Especialização Lato Sensu, com mínimo de 360 horas ou de Capacitação reconhecidos pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) ou pelo Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA), em mediação de conflitos, com mais de 60 horas, há mais de cinco anos. O convite a participar desta pesquisa se deu por meio de colegas mediadores em comum, com a pesquisadora, que já haviam estudado ou trabalhado com eles em contextos de mediação de conflitos extrajudiciais.

Quando do contato, a pesquisadora explicou os objetivos dessa pesquisa, “NARRATIVAS DE CONSTRUÇÃO DA FORMAÇÃO DO MEDIADOR DE CONFLITOS”, e que a mesma estava vinculada ao projeto guarda-chuva “**PRODUÇÕES SUBJETIVAS DE FAMÍLIAS EM LITÍGIO PELA GUARDA DOS FILHOS: IMPLICAÇÕES PARA SEU DESENVOLVIMENTO SOCIAL**”, aprovado pelo Comitê de Ética da PUC Goiás e cadastrado pela professora Dra. Vannuzia Leal Andrade Peres, na Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PROPE) - CAAE: **(0101.0.168.168-10)** e **SIGEP (4481)**. Este projeto mãe também foi contemplado pelo edital 05/2012 da Fundação de Amparo a Pesquisa de Goiás (**FAPEG**) em benefício da professora Dra. Vannuzia Leal Andrade Peres. Após esse primeiro contato e o aceite em participar, as entrevistas foram marcadas com cada um, separadamente.

INSTRUMENTOS

Neste estudo, os instrumentos de coleta de dados utilizados foram: o próprio pesquisador no uso de si mesmo, a entrevista semi-estruturada e a linha do tempo. O uso desse tripé de instrumentos é uma forma de enriquecer o material de compreensão e o conteúdo da pesquisa, pois se baseia na realidade do entrevistado que pode falar livremente na relação dialógica com o pesquisador. O entrevistado é legitimado como competente na exploração das dimensões de suas experiências.

Esta diretriz metodológica do uso de si mesmo por parte do pesquisador, a partir de seus conhecimentos e experiências pessoais como seus auxiliares, favorece a busca por diferentes realidades (POUPART *et al.*, 2008). O papel do entrevistador, neste contexto, é o de facilitar, por meio de suas atitudes e intervenções, a livre expressão das visões de mundo dos sujeitos acerca da realidade, em lugar de oferecer uma única visão, pois, é produto do diálogo entre pesquisador e participantes.

O recurso da entrevista é compreendido como sendo um dos melhores meios para apreender o sentido que os sujeitos dão aos seus comportamentos, a maneira como eles representam o mundo e como eles vivem e viveram sua situação (POUPART *et al.*, 2008). A entrevista semi-estruturada pode ser constituída de perguntas abertas (do tipo circulares, reflexivas, lineares e estratégicas). As perguntas *circulares* têm o objetivo de identificar conexões para a compreensão de ações, percepções, sentimentos, ideias, crenças e contextos; as *estratégicas* tem como objetivos a correção, orientação e informação; as *reflexivas* fomentam o diálogo interno, colocando os entrevistados na perspectiva de observadores e ainda orientam para o futuro; e as *lineares* que, neste estudo, tem como objetivo investigar os pontos de atuação do profissional (SCHABBEL, 2016).

Nesse estudo, a entrevista contou, inicialmente, com uma única pergunta disparadora: “Como foi a sua trajetória como mediador (a) de conflitos? E no decorrer do processo o entrevistador construiu outras que favorecessem a fluidez da narrativa do entrevistado. Neste contexto, o pesquisador é um sujeito que toma parte na construção de realidades interpessoais (WHITE, EPSTON, 1990; FREEDMAN, COMBS, 1996; GRANDESSO, 2000).

Esse tipo de entrevista permite mais liberdade ao pesquisador com relação às perguntas e ao entrevistado na construção de suas narrativas. É a partir da interação com o outro que tudo o que consideramos real, racional, verdadeiro e de valor emerge. Esta perspectiva, com ênfase na relação, desperta o apreço por nossas experiências com os outros. Por meio de ações junto aos outros e junto a nós mesmos, criamos realidades diversas, tanto racionais como emocionais (WHITE, EPSTON, 1990; WHITE, 2007; GERGEN, 2010).

O terceiro instrumento foi a técnica da linha do tempo que tem como objetivo, o ordenamento no tempo e no espaço, localização dos momentos de mudança e os pontos onde o fenômeno é retroalimentado positivamente ou negativamente. A linha do tempo contém a data, a descrição do evento/experiência e o sentimento envolvido (SCHABEL, 2016).

PROCEDIMENTO

Inicialmente, o convite para participar da pesquisa se deu por meio de sugestões de colegas mediadores em comum com a pesquisadora, que já haviam estudado ou trabalhado com os participantes em contextos de mediação de conflitos extrajudiciais. Após esse primeiro contato e o aceite em participar, as entrevistas foram marcadas com cada um dos sujeitos, separadamente.

As entrevistas foram realizadas no consultório particular da pesquisadora com duração média de 50 minutos, cada uma. Os **materiais** utilizados foram uma sala com mesa e cadeiras, um computador com gravador, caixas de som e internet de alta velocidade. Uma das entrevistas aconteceu por meio de vídeo conferência, pois uma das participantes não reside em Goiânia. Quando das transcrições, foi utilizado fone de ouvido e computador para digitá-las.

Ao iniciar a entrevista a pesquisadora explicou novamente os objetivos da pesquisa e leu o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Todos os sujeitos concordaram em participar e assinaram o TCLE em duas vias: uma para o pesquisador e outra para o entrevistado. Para a participante de São Paulo, o termo foi enviado por email pela pesquisadora e após assinado, foi reenviado pelo correio, pela participante ao pesquisador.

A entrevista teve início com uma pergunta disparadora: Como foi a sua trajetória como mediador (a) de conflitos? As perguntas iniciais, em pesquisas qualitativas, comumente, fazem uso do pronome “como”, que permite aos participantes pensar no processo, de forma reflexiva e recursiva, descobrindo-o e favorecendo o estabelecimento de conexões entre os eventos (TURATO, 2003). A linha do tempo foi construída após as transcrições das entrevistas a partir do entendimento do pesquisador.

A compreensão do conteúdo (análise, no modelo científico tradicional) das narrativas foi feita pelo modelo teórico de White (2011; 2007; 1997), pela linha do tempo e pelas ressonâncias do pesquisador enquanto parte do sistema constituído para o desenvolvimento da pesquisa.

Para White (2011), as histórias tornam-se partes constitutivas dos sistemas culturais e de significados pré-existentes, os quais influenciarão a maneira pela qual as pessoas verão a si mesmas e aos outros, e são elas que conferem sentido às experiências/vivências e promovem a seleção de seus aspectos, refletindo nas ações e nos contextos de interação que as sustentam. Esta prática tem início com a externalização do problema/fenômeno o que implica na atenção absoluta na descrição que a pessoa entrevistada faz a respeito da experiência pela qual ela está passando. Esse processo se dá em etapas que vão desde formas específicas de comportamento, a hábitos, sistema de significados e até especificações de situações. Busca-se mapear a área de amplitude de influência apresentado pelo problema/fenômeno.

Segundo o autor, a primeira etapa é a **externalização do problema**, que permite a distinção das certezas estabelecidas favorecendo a obtenção de novas informações que podem cobrir vários domínios que sofreram seus efeitos. Estes domínios se destacam em duas categorias: 1. Sobre os resultados alcançados, sobre atitudes tomadas, conclusões obtidas e o surgimento de novas histórias; 2. Sobre padrões interacionais estabelecidos por hábitos de comportamento. Normalmente os domínios que esses efeitos se fazem notar são: a. **Vida em geral**: escola, trabalho, vida social, lazer; e b. **Relacionamentos: família, interação com os outros**; c. **História pessoal**. Para White (2011), essa externalização interrompe a leitura habitual que se faz da história dominante de um problema/fenômeno e de seu desempenho. Dessa forma é possível fazer a revisão do relacionamento com

essa história. A partir da narrativa, a externalização é o primeiro passo na desconstrução do significado da história para que a reconstrução comece.

A próxima etapa é a **desconstrução**. Essa etapa permite trazer à consciência a influência de determinados fatores que afetam as conclusões, isto é, o conhecimento sobre o *self* e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar. Uma vez alcançada é possível o início do processo de reconstrução histórica.

A terceira etapa chamada de **reconstrução histórica**, permite notar certas ações individuais, até então não percebidas, e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência (WHITE, 2011).

Segundo Schabbel (2016), que fez uso da prática narrativa de Michael White em seu trabalho como mediadora, as narrativas são constituídas de estrutura, enredo e panorama emocional. A **estrutura** é constituída do conteúdo e da organização da história a ser contada. O conteúdo é compreendido a partir de respostas a perguntas do tipo “quem”, “o que”, e “onde” aconteceram os fatos. Os elementos mais comuns são os cenários, os eventos ligados aos fenômenos, e a linha do tempo destes. O **enredo** é constituído da constante organização dos elementos para a construção do sentido da história narrada. Normalmente, o enredo parte de um momento inicial, onde há um protagonista e coadjuvantes surgem à medida que a trama se desenvolve. Por último, há na narrativa o **panorama emocional** que inclui a compreensão de sentimentos vividos pelo protagonista da história, as informações sobre expectativas, emoções, desejos, preferências, qualidades, características pessoais, motivações, propósitos, objetivos, valores, crenças e bloqueios.

A coleta e compreensão da externalização do fenômeno da construção da formação do mediador, sua desconstrução e reconstrução, bem como a estrutura, o enredo e o panorama emocional das narrativas dos participantes em relação ao fenômeno, se deu nesta pesquisa, por meio da identificação das ressonâncias vividas pelo pesquisador ao entrar em contato com as aproximações e distinções entre as histórias dos sujeitos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nas entrevistas com os quatro sujeitos, foram utilizadas perguntas **circulares** (como e quem); **lineares** (que, quem, o que, há quanto tempo, por que, quando e onde); **estratégicas** (ao invés de, você percebe, você acha, você pode ver como e quando você vai...); e **reflexivas** (o que imagina, o que aconteceria se..., suponha que...).

A compreensão dos resultados tem início na utilização articulada dos instrumentos de coleta (o próprio pesquisador no uso de si mesmo, a entrevista semi-estruturada e construção da linha do tempo), objetivando mapear a área de amplitude de influência da construção da formação do mediador (problema/fenômeno) nas narrativas dos sujeitos.

Nesse sentido, foram identificados e sintetizados os momentos de externalização, desconstrução e reconstrução do fenômeno, bem como a linha do tempo, que tem a função de ordenar no tempo a estrutura, o enredo e o panorama emocional das histórias narradas.

SUJEITO 1 (S1)

1. A PRÁTICA NARRATIVA

S1. Advogada, mediadora judicial no Tribunal de Justiça de Goiás e extrajudicial. Tem 35 anos, casada, sem filhos e é residente em Goiânia.

P: Bem, esse trabalho é para tentar entender um pouco a história das pessoas que escolhem ser mediadoras de conflito, então eu gostaria de saber de você, como foi a sua trajetória como mediadora de conflitos?

EXTERNALIZAÇÃO DO PROBLEMA: **Vida em geral:** escola, trabalho, vida social, lazer; e **b. Relacionamentos: família, interação com os outros;** **c. História pessoal.**

S1: Tudo bem, eu sou formada em direito pela PUC, me formei em 2012 em direito. E tive como especialização em um primeiro momento, fiz uma especialização em “Direito Tributário” em São Paulo porque eu nunca fui uma advogada do litígio, então eu escolhi essa área, a área empresarial, a área do tributário porque era uma coisa que eu conseguiria resolver administrativamente na maioria das vezes, então foi por esse caminho que eu segui e que eu trilhei uma parte da minha advocacia. E depois, quando eu mudei pra São Paulo pra fazer a especialização, eu conheci meu esposo atual e não voltei mais pra Goiânia, fiquei lá, comecei a trabalhar em uma empresa e nessa empresa usando o método preventivo de uma advocacia preventiva, eu tirei todos os processos que tinha tanto da área tributária quanto da área trabalhista. Eu conseguia fazer uma advocacia preventiva, só que eu era extremamente criticada por isso, porque era um absurdo os advogados que compunham o escritório falavam pra mim “Não faça isso, porque se a gente não tiver ações, sem demandas jurídicas, nós vamos ficar sem o cliente, sem emprego”. E eu falava que não, ele quer pagar pelo bem-estar dele, não pela questão jurídica, ter “x” processos numa empresa ou não ter “x” processos numa empresa e a gente conseguir manter isso, é mais vantagem. E isso eu estou falando em meados de 2010, antes de sair a resolução nº 125 do CNJ e eu trabalhei assim. Depois em 2013, eu tive a oportunidade de morar fora. Eu fiquei nessa empresa até 2013, o meu marido foi transferido, tive a oportunidade de morar fora, fui morar nos Estados Unidos e lá eu pude ter uma outra visão da advocacia que eles usam os métodos adequados de solução de conflito. E nesse meu percurso de morar fora e de não advogar lá fora, eu resolvi fazer uma pós-graduação online em docência do ensino superior, coisa nada a ver mas era pra ocupar meu tempo. Nas férias, eu conheci a juíza Dra. Andreia Pachá que foi com o namorado para os Estados Unidos, que é amigo do meu marido e eu perguntei para ela me dar um conselho. Se eu fosse me reinventar no direito, quando eu fosse voltar pro Brasil, o que você faria se fosse eu na área do direito e ela falou pra mim “Eu iria para a área de mediação. Eu iria para a área de mediação porque acho que a mediação é o caminho pra essa nova era do direito, não só na área de família, mas em todas as áreas”. Eu voltei pro Brasil, procurei na internet um curso de formação de mediador e encontrei lá em São Paulo, um curso de formação de mediador que era de uma empresa, que é conveniada com o Tribunal de justiça do estado de São Paulo. Então, eu fiz a parte teórica que são 40 horas teóricas

baseada já na resolução nº 125 do CNJ. Quando eu fiz o curso eu disse “Nossa, é isso que eu quero pra mim, é isso o que eu quero pra minha vida! É esse tipo de advocacia, esse tipo de colaboração que eu quero pra mim”. E aí, eu fiz as 40 horas teóricas e quando eu fui pro estágio, que foram 60 horas de estágio eu tive a oportunidade de conviver com o que tinha de excelência na área da mediação lá em São Paulo, ou seja os que se especializaram na área de família, ou seja, os que se especializaram na área do consumidor que é um programa com convênio com a associação comercial de São Paulo, depois um convênio com a associação da prefeitura que eles fazem as negociações de IPTU, das casas populares, então assim, foi um processo muito interessante pra mim, do qual eu falei “ É isso o que eu quero”. Então eu fiz primeiro minha formação em São Paulo e aí, depois eu tive a oportunidade de voltar pra Goiás.

P: Como é que foi essa formação lá em São Paulo?

DESCONSTRUÇÃO: trazer à consciência a influência de determinados fatores que afetam como as conclusões, isto é, o conhecimento sobre o self e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar.

S1: Essa formação foi feita numa escola privada né, então como eu já disse fiz 40 horas teóricas e dessas 40 horas teóricas elas são divididas nos princípios, nas questões, na forma do auxílio da formação do mediador, qual é o papel do mediador e do conciliador, a diferença entre eles, a diferença entre a mediação e a conciliação e basicamente isso. Você faz uma entrevista antes, o que é bem legal, o diretor da escola quando você se inscreve no curso, o diretor da escola faz uma entrevista com você pra ver se você sabe o que você vai estudar porque é uma área nova, é um pensamento novo que está chegando no Brasil, se você tem esse perfil, se você quer desconstruir o que você aprendeu na faculdade, principalmente na área do direito porque a gente aprendeu tudo do litígio então desconstruir essa questão da lide, desconstruir a visão de que sempre um tá certo e o outro tá errado, um vai ganhar e o outro vai perder... Então existe todo um trabalho de desconstrução desse paradigma que a gente vive quando se fala em requisitar direitos né, é o meu direito,

é o seu direito, o que eu não consigo resolver entre mim e você, eu levo pra justiça. Então é mais ou menos nesse sentido aí. E é na formação, o interessante também foi a questão de como olhar o conflito, não de olhar o conflito como uma forma de ganhar, de ganha pão na área do direito, por exemplo, mas olhar o conflito como algo que é inerente do ser humano e ele pode se tornar uma coisa boa. Ele pode reestabelecer laços, ele pode reestabelecer diálogos, ele pode trazer à tona aquilo que foi mal entendido, então foi bem interessante pra mim.

P: Quando você pensa na sua formação, você acha que ela foi suficiente pra tudo o que você vem trabalhando na atualidade? Ou você acha que faltou alguma coisa e se faltou, o que faltou?

S1: A formação, ela não é o suficiente. Ela é um “start”, ela é uma pincelada, é o manual porque como a escola era credenciada pelo tribunal de justiça, a minha formação em um primeiro momento foi para mediador judicial foi para atuar nos processos pré-processuais dentro do tribunal de justiça, então assim, é uma pincelada, é aquilo que é o básico, mas não é o suficiente porque no dia-a-dia o conflito, ele vai além. Ajudar as pessoas que estão ali na sua frente a resolver o conflito, vai além de toda a teoria que a gente aprende. Vai além das ferramentas que a gente aprende no curso, das simulações que se faz né, então assim, não é o suficiente. O que faltou, faltou prática. Mas poxa, prática se você fez 60 horas de estágio? É, porque quando você está no estágio, nas 60 horas de estágio você está ali como ouvinte, como alguém que escuta e não existe ali a possibilidade de você criar nada, não existe a possibilidade de você pensar em uma solução se for uma questão de conciliação, ou até mesmo você formular uma pergunta aberta naquele momento em que está ali para a outra pessoa pensar sobre aquilo, mas você tá ali como mero espectador, como mero ouvinte. E muitas vezes você aprende muito porque você pega mediadores excelentes fazendo o trabalho deles e muitas vezes você pega mediadores que você fala “Nossa, isso aqui é tudo o que eu não quero ser”. (Risos)

P: Você acredita que qualquer pessoa pode ser mediador?

S1: Eu acredito que desde que essa pessoa queira. Acho que sim, eu acredito que sim. Se ela quiser... Apesar de que tem toda uma questão aí de personalidade, de como essa pessoa vê o outro, em como ela pensa em contribuir para o conflito do

outro... Talvez não, porque eu já vi mesmo na minha turma de formação de mediadores, dos quais conheci 4 pessoas que não terminaram nem o estágio, “Não isso aqui não é pra mim, não quero isso, não quero escutar”. Então eu acho que por um lado, qualquer pessoa pode ser um mediador mas pelo outro, eu acredito que deva ter um perfil, assim, que queira ajudar, que queira compreender o outro o conflito do outro...

P: O quê que você acha que precisa ter, o quê que o mediador precisa ter enquanto características pessoais para ele se tornar mediador de conflitos?

RECONSTRUÇÃO: permite notar certas ações individuais, até então não percebidas, e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência.

S1: Ele tem que ser um bom ouvinte, ele tem que ser um excelente ouvinte. Se ele não tem essa característica de ouvir, ele não tem essa característica de escuta ativa, ele não vai conseguir ser um bom mediador. O principal é ele saber ouvir e ser um bom ouvinte e eu acho que a segunda coisa, ele precisa ser livre de qualquer tipo de julgamento, ele tem que ser... Ele tem que estar ali numa posição de facilitador do diálogo mas sem nenhum tipo de julgamento porque naquele momento ele não tem como julgar, saber ou medir a dor, o sofrimento, a necessidade e a inquietação de quem tá ali na frente dele.

P: Então eu posso entender que o mediador, o maior instrumento que ele tem, é ele mesmo?

S1: Pode, é ele mesmo.

P: E como é que a gente pode desenvolver isso dentro do seu olhar e a partir da formação que você teve, como que isso pode ser desenvolvido? Quando você lembra da sua formação do que você teve em termos de teoria, quando você teve

suas horas de prática, o que se precisa ter para que essas habilidades sejam desenvolvidas?

S1: Prática, não tem jeito, é a única forma. É no dia-a-dia, é ali na prática que a gente consegue entender o verdadeiro papel do mediador é quando você pega duas pessoas, uma família inteira em conflito e no final elas olham pra você e dizem “deu certo”, “nossa eu não conseguia enxergar desse jeito”, “nossa eu não conseguia ver que o outro sofria”, “nossa, não era só eu”. Não tem jeito, eu acredito que seja a prática. Assim, por mais que exista uma formação, aquela pessoa que nunca teve contato com mediação, que ela nunca teve contato com conciliação ela não consegue entender a dimensão de um conflito quando a gente coloca as duas partes, principalmente na área do direito, a gente como advogado, a gente só escuta o nosso cliente, a gente só escuta uma parte e a partir daquele momento em que a gente escuta só uma parte, a gente redigi no papel e aceita tudo, então assim, quem nunca teve contato com a mediação, por mais que ela tenha uma formação teórica muito bem feita, por mais que ele passe ali, sentado vendo tudo o que acontece é muito diferente quando ele está ali no papel dele de mediador, conciliador, seja qual for a função que lhe é imposta naquele momento.

P: Quando você pensa na sua trajetória, ainda falta alguma coisa pra sua formação?

S1: Muuuuuito. (Risos)

P: O que falta?

S1: Falta muito, ainda falta muito conhecimento, ainda falta muita prática que eu venho tentando buscar de cada dia ser melhor na prática, ainda falta conhecimento, desenvolvimento das ferramentas de maneira clara, objetiva, as vezes elas são confundidas, atropeladas ali no calor da emoção (risos) quando você escuta as duas partes, então nem sempre... Me falta esse conhecimento mesmo, essa preparação que eu acredito que só vai vir com a prática.

P: Com o tempo, né?

S1: Com o tempo.

P: E o quê que pra tentar lidar com isso, com isso que ainda está te faltando, o que você vem fazendo hoje, na continuidade da sua formação pra que você atinja esses objetivos que você quer?

S1: Eu venho buscando conhecimento. Eu tive a oportunidade de depois do curso de formação como mediador, eu tive a oportunidade de fazer um curso como supervisor de estágio no conselho regional de justiça, de supervisão dos estágios da mediação né, dos alunos da mediação... Eu tive a oportunidade de participar como avaliadora numa competição estadual de mediação e arbitragem, então ver e avaliar os critérios vendo o outro fazer é uma coisa muito legal bastante importante pra mim, então eu busco conhecimento porque eu acho que não tem outro jeito de... Pra eu chegar a ser, onde eu quero né, ser uma mediadora de excelência tem que ser através desse conhecimento.

P: O conhecimento que você vem buscando, ele se restringiu às ferramentas da mediação e do mundo do direito ou você buscou outras realidades, outras possibilidades?

S1: Então, eu tô buscando agora outras possibilidades. Até então, até o semestre passado ela se resumia nas ferramentas da mediação e no conhecimento do mundo do direito, agora eu busquei outra realidade, outra possibilidade quando eu me desafiei a entrar no mestrado na área da psicologia, no ramo da psicologia social pra eu desenvolver aí, não só a parte do direito mas também a psicologia na teoria do conflito, na formação mesmo do processo da mediação dentro do cenário do judiciário brasileiro.

P: Quer dizer, então você não se restringiu ao universo que você já estava, você abriu pra outras áreas.

S1: Abri.

DESCONSTRUÇÃO: trazer à consciência a influência de determinados fatores que afetam como as conclusões, isto é o conhecimento sobre o self e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar.

E RECONSTRUÇÃO: permite notar certas ações individuais, até então não percebidas, e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência.

P: Porque você acredita que a psicologia vai te ajudar?

S1: Eu acredito porque a mediação, ela é multidisciplinar e assim, ela não tá ligada somente à uma área, ela tá baseada na psicologia também porque a partir do momento em que a gente consegue entender o ser humano, entender o que gerou aquele conflito e isso transcende toda e qualquer barreira da lei e qualquer barreira que o direito me traz né? Então eu acredito que a psicologia vai me ajudar a compreender o todo, o processo da mediação como um todo e não só o papel do mediador e querendo ou não, olhando pela minha formação pelo lado do direito, apesar por ser interdisciplinar eu não posso dar nenhum tipo de consultoria jurídica quando estou no meu papel de mediador, querendo ou não, essa formação interfere né... Então a psicologia vem me ajudar a desconstruir um pouco da formação somente jurídica que eu tenho e trazer elementos pessoais, trazer elementos do dia-a-dia que a psicologia fala que é a desconstrução e a formação de novas verdades, daquilo que é justo, daquilo que é injusto.

P: Esse diálogo multidisciplinar foi possível na formação que você teve?

EXTERNALIZAÇÃO DO PROBLEMA: **Vida em geral:** escola, trabalho, vida social, lazer; e b. **Relacionamentos: família, interação com os outros;** c. **História pessoal.**

S1: Não, não foi. Ele não era muito disciplinado. Por mais que a turma seja bastante heterogênea porque não tem na turma apenas operadores do direito, mas a maioria sim, mas existe psicólogo, pedagogo, existem outras áreas, os engenheiros. Eu tive a oportunidade na minha formação de ter um engenheiro, não ele trabalhava em algum negócio de aviação, era nessa parte de recursos humanos e de peças

P: Engenharia aeronáutica?

S1: Engenharia aeronáutica! Então assim, por mais que o pessoal da turma, que a turma é heterogênea o capacitador que tá ali na frente na maioria das vezes, na maioria das vezes a formação dele ali era do direito, ele foi treinado ele é instrutor do conselho nacional de justiça e ele exerce um cargo na maioria das vezes no tribunal. Uma das matérias é dada pelo juiz responsável pelo núcleo de solução de conflitos então acaba que não tem esse olhar multidisciplinar, ele é bem voltado para o direito.

P: Baseado nisso tudo, se você fosse construir uma formação para mediadores, o que você incluiria?

S1: Eu incluiria...

P: Quando você lembra da formação que você teve, quando você traz esses aspectos que faltaram e que você acabou dando continuidade, buscando outros campos, como você faria?

RECONSTRUÇÃO: permite notar certas ações individuais, até então não percebidas, e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência.

S1: Eu incluiria a prática, mas não uma prática da que é já colocada, que vem o próprio conselho regional de justiça manda um caso pronto e esse caso é distribuído entre os alunos participantes e discutido ali, não. Não seria dessa maneira, seriam casos concretos lógico que apenas preservando os nomes das partes, questão ética. Eu traria a prática de uma outra maneira da maneira da realidade, aquela prática que a gente do tribunal de justiça que a gente tem ali trinta ou quarenta minutos pra uma audiência de mediação, a gente tem trinta ou quarenta minutos pra fazer um divórcio e decidir quatro, seis ou oito vidas (risos). Então essa realidade não nos é mostrada no curso de formação, então eu traria a prática dessa realidade de várias audiências mesmo dia e trinta, quarenta minutos pra cada uma e de forma muito objetiva, muito clara e você com o ouvido muito atento, com tudo muito atendo pra dar certo na questão judicial, que eu tô falando, de formação. Outra coisa que eu

levaria pra formação seria essa multidisciplinariedade que eu acho que precisaria aí de algumas aulas de psicologia, de introspecção, fazer os alunos que estão ali pensarem se eles tem essa característica, se eles gostam, se eles já tinham esse costume de fazer mediação sem saber que era mediação porque tem... Eu sempre fui uma pessoa que sempre fiz mediação na minha vida, mas eu não sabia que eu fazia (risos).

P: Como é que é isso? Como que foi isso na tua história de vida?

EXTERNALIZAÇÃO DO PROBLEMA: **Vida em geral:** escola, trabalho, vida social, lazer; e b. **Relacionamentos: família, interação com os outros;** c. **História pessoal.**

S1: Eu sempre negocieei, eu sempre resolvi o problema dum, do outro, do meu irmão... Meu irmão brigava na escola e eu ia lá, pedia pra ele fazer as pazes (risos). Então assim, eu nunca tive inimigo, eu nunca tive inimizade na escola, eu sempre fui a que organizava as coisas, então eu acho que assim, eu tenho o perfil né? Então eu acho que seria importante num curso de formação ter aí, os critérios para fazer os alunos pensarem se isso é uma coisa bacana, até mesmo por... Esses dias eu vi uma publicação de um curso de mediador falando o seguinte “Olha, se você tem um amigo perdido que não sabe o que quer fazer da vida, indica pra ele um curso de mediação” (risos). E não é assim que as coisas funcionam, mas...

P: Então se eu tô te entendendo direito, seria muito importante se trabalhar a pessoa, o próprio mediador...

DESCONSTRUÇÃO: trazer a consciência a influência de determinados fatores que afetam como as conclusões, isto é o conhecimento sobre o self e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar. **RECONSTRUÇÃO:** permite notar certas ações individuais, até então não percebidas, e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência.

S1: O mediador.

P: Você acha que os cursos que nós temos hoje, os que você tem conhecimento, eles têm essa preocupação de trabalhar a pessoa do mediador?

S1: Não, olha tá surgindo aí agora em Brasília, o Marcelo Girardi tá começando a olhar por esse lado da pessoa do mediador, mas ainda de maneira muito sutil, colocou lá alguns pontos que são muito interessantes, mas que não são muito explorados na capacitação como por exemplo o quadro de Visky que ele dividiu ele entre facilitador e mediador mesmo e avaliador que ele existe que exista um mediador avaliador e mediador facilitador, então assim mas não tem nada por enquanto e pelas minhas andanças e olha que eu já andei, já andei São Paulo, já andei no Rio, aqui em Goiânia, eu nunca vi nada em Brasília, eu nunca vi nada nessa linha aí de disciplina.

P: E nem mesmo uma preocupação em trabalhar aquilo que tá ligado aos aspectos pessoais do mediador, dele quanto pessoa porque quando você traz a tua história de origem, quer dizer, você já se colocava na situação de mediadora antes de você ser né? Então isso é... Talvez isso seja alguma habilidade que você já tinha e que foi aprimorada, você acredita que todos tem essa mesma habilidade desde sempre?

S1: Não, se a gente pensar por esse lado, não. Tem pessoas que não tem essa habilidade, se a gente pensar no histórico de vida, não, não tem. Tem pessoas que simplesmente não tem.

P: Então, se eu te entendi direito aqui nessa nossa conversa, talvez o início de uma formação que realmente venha consolidar a prática da mediação na sua pureza, na sua beleza vamos dizer assim, talvez seria começando a trabalhar com a pessoa do mediador, talvez a prática que você tanto trouxe no seu relato, talvez deveria ser trabalhado mais na pessoa...

S1: Sim, deveria ser trabalhado mais da pessoa do mediador do que do caso em si, mais da pessoa do mediador do que a parte teórica em si, do que recontextualizar uma fala ou aprender a fazer uma declaração de abertura em que é importante você colocar os princípios da confidencialidade, da imparcialidade, da voluntariedade talvez seja, não, com certeza o foco da pessoa do mediador e não nessa teoria protocolar de seguir protocolos.

P: Qual a mensagem você deixaria como contribuição pra essa pesquisadora aqui que quer tanto entender de que maneira a gente pode formar mediadores melhores, o que você me diria que eu preciso me preocupar?

S1: Você precisa se preocupar com a pessoa do mediador, você precisa se preocupar lógico que com a questão teórica, ela vem como consequência mas assim o desempenho, a didática dessa parte teórica né, como utilizar essa parte teórica de forma prática porque o papel aceito tudo, mas acho que é isso né, a minha mensagem é não esqueça de olhar pra pessoa do mediador, pra cada uma daquelas pessoas que se proporem se capacitar para serem mediadores. É no sentido de olhar mesmo, porque as vezes a pessoa tem uma história de vida que faz diferença, que vai fazer diferença, ela vai ser melhor em uma coisa ou pior em outra né e ela nunca parou pra pensar nisso, então eu acredito que é isso nessa linha aí.

Segundo Michael White (2011; 2007), a estrutura narrativa é constituída de dois contextos: um de **atuação** e o outro de **consciência**. O primeiro faz referência aos eventos que se desenrolam no tempo e os temas que se apresentam no passado, presente e futuro. Já o segundo se refere às interpretações e significados atribuídos em relação às preferências, desejos, características pessoais, relacionais, objetivos, intenções, valores e crenças.

A narrativa se apoia em uma sequência de eventos para conferir sentidos a eles e depois dar início às ações que serão tomadas para atingir os objetivos. É composta por regras sociais que determinam o que é padrão, conferindo um caráter de justificativa para as ações, que provocam a construção de narrativas para a compreensão das diferenças em relação aquilo que é padrão. Essas histórias apresentam circunstâncias que auxiliam no estabelecimento de conexões entre o que desejavam fazer com o que realmente fizeram. Este fenômeno, então, torna-se a justificativa para escolhas e ações, que por um processo de junção de pequenas histórias originadas no passado e que se estendem até o presente da vida do narrador, que o **self** é construído (White, 2011; 2007).

Vale ressaltar que o princípio das narrativas é constituído da forma como a pessoa pensa, percebe, age, sente e faz escolhas. Os eventos ganham sentido através de uma sequência temporal dispostos em um enredo que os conecte de forma coerente e estável. Trata-se da tentativa humana de organização do fluxo de ações, experiências e de eventos em uma estrutura narrativa ordenada, estável e

endereçada a alguém evidenciando seu aspectos relacionais (White & Epston, 1990). Corinna Schabbel, em seu livro *Mediação na prática: abordagem circular-narrativa* (2016), em forma de tabela, fez uso da técnica da linha do tempo (estrutura temporal), acrescentando o enredo e o panorama emocional para facilitar a compreensão das narrativas. Sendo assim, este modelo foi usado para integrar e sistematizar as informações para melhor compreensão das narrativas dos sujeitos.

2. A LINHA DO TEMPO (SCHABEL, 2016)

Momento (estrutura)	Descrição do evento experiência (enredo)	Panorama emocional
Atuação: formada em Direito.	Especialização em “Direito Tributário” em São Paulo, porque nunca foi uma advogada do litígio, escolheu a área empresarial, do tributário porque era uma coisa que conseguiria resolver administrativamente na maioria das vezes.	Insegurança/Frustração Incômodo/ Desejo de Mudança.
Atuação: mudança para os EUA.	Foi morar nos Estados Unidos e lá teve outra visão da advocacia onde fazem uso de outros métodos adequados de solução de conflito.	Insegurança
Atuação: morar nos EUA.	Reinventar no direito, quando voltasse para o Brasil.	Esperança
Atuação: retorno ao Brasil.	Fez curso de formação de mediador através de uma empresa conveniada com o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, com 40 horas teóricas baseada na resolução nº 125 do CNJ. Neste curso compreendeu a diferença entre o papel do mediador e do conciliador e entre a mediação e a conciliação.	Esperança
Consciência: durante o curso de resolução de conflitos.	Desconstrução da visão de que sempre um está certo e o outro está errado, um vai ganhar e o outro vai perder. Mudança de paradigma. Compreendeu o conflito como inerente à pessoa humana e com poder de reestabelecer laços e diálogos.	Animação
Consciência: conclusão do curso.	A formação não foi suficiente. Faltou prática.	Frustração
Consciência: diálogo interno/contradições.	Utiliza expressões como: acredito que desde que a pessoa queira; se ela quiser, talvez não, e então eu acho que.	Insegurança
Consciência: identificação das habilidades e competências do mediador.	Bom ouvinte, desenvolver a escuta ativa, livre de julgamento e facilitador do diálogo.	Segurança

Consciência: momento com o pesquisador/ entrevista.	Instrumento do mediador é ele mesmo.	Alegria
Consciência: vivência como mediador.	Falta prática e conhecimento.	Esperança
Atuação: busca pelo que falta.	Formação interdisciplinar.	Esperança
Consciência: descoberta da Psicologia como ferramenta de desconstrução.	A psicologia como ferramenta de ajuda na compreensão do processo de mediação como um todo, do papel do mediador, na desconstrução da formação somente jurídica, trazendo elementos pessoais, do dia-a-dia, e daquilo que é justo e injusto.	Esperança
Consciência: integrando a história individual e a familiar.	Sempre fez mediação na vida, mas não sabia que fazia. Sempre negociou, resolveu problema de um e de outro e do irmão.	Segurança/Pertencim ento
Consciência: o Pulo do Gato.	Desejo de trabalhar a pessoa do mediador.	Esperança/ Entusiasmo

SUJEITO 2 (S2)

1. A PRÁTICA NARRATIVA

S2: Administrador de empresas, mediador e árbitro extrajudicial em Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem, há mais de cinco anos. Divorciado, 42 anos, com filha de 11 anos. Nascido em Rio Verde, Goiás e residente em Goiânia.

P: Bem, esse trabalho é para tentar entender um pouco a história das pessoas que escolhem ser mediadoras de conflito, então eu gostaria de saber de você, como foi a sua trajetória como mediador de conflitos?

EXTERNALIZAÇÃO DO PROBLEMA: Vida em geral: escola, trabalho, vida social, lazer; e b. **Relacionamentos: família, interação com os outros;** c. **História pessoal.**

S2: Bom, trabalho no ramo imobiliário há 20 anos, sou formado em administração de empresas pela PUC, antes Universidade Católica de Goiás, sou especialista na área de direito imobiliário, fiz uma especialização em mediação, conciliação e arbitragem

e negociação pela ESA e pela Uni-Anhanguera no qual eu tinha alguns módulos. Eu busquei o curso para aprimoramento, até porque além de empresário no ramo imobiliário, eu trabalho numa área imobiliária, administro uma carteira com mais de 700 clientes, especializado na gestão de patrimônio, além dos corretores, eu sou o diretor do Conselho Regional de Corretores do Estado de Goiás e sou nomeado há exatamente uns dez anos atrás, árbitro da 8ª Corte de conciliação, mediação e arbitragem, nomeado pelo Tribunal de Justiça de Goiás, na época existia um convênio junto ao CREAS Goiás. No momento da nomeação, eu vi que eu precisava ampliar meus conhecimentos, principalmente na área da arbitragem, motivo pelo qual eu busquei o curso de especialização para poder aprimorar e executar um trabalho com profissionalismo, no qual a gente está trabalhando com pessoas, com conflitos, no qual é necessário estar preparado para arbitrar, para executar o trabalho necessário.

P: Okay e como é que foi quando você entrou em contato com todos os outros métodos de resolução de conflitos? Como é que foi esse aprendizado no curso que você fez?

S2: O curso ora... Que participei, né, ou seja, eu esperava um pouquinho mais, principalmente nessa área. Lógico que qualquer curso que abranja ao tema ele traz conhecimentos, só que no sentido da conciliação, da mediação, falando por mim por exemplo, a mediação de conflitos, principalmente na parte administrativa que é de sucessão, conflitos administrativos, no sentido corporativo, entre colaboradores e até mesmo dentro de corte quando você vai trabalhar, não só com a mediação mas, não só a conciliação mas a mediação em si, eu não tive um contato prático, direto com a situação. A teoria, ela foi exposta através de apostilas e no caso pra eu buscar mais dessas informações, hoje por exemplo eu preciso, existe uma carência minha nesse aspecto, que eu preciso buscar com colegas que estão atuando hoje no mercado, na área de mediação por exemplo, quando eu necessito fazer um trabalho de mediação. Apesar que vivencio diretamente a mediação as vezes de forma... Como podemos dizer?... Instantânea, né? Eu falo assim, acontece no dia-a-dia e a gente as vezes nem tá vendo como pode utilizar melhor essa técnica, se fosse mais abrangente dentro do curso.

P: Quando você fala mais abrangente, assim, na época específica do curso, hoje quando você volta no tempo e pensa o que deveria ter tido a mais?

S2: Mais dinâmicas, práticas, é o que mais falta hoje. Dinâmica, prática, pra você treinar realmente essa pessoa pra usar as técnicas necessárias de mediação. Vou falar assim, não só na mediação como na arbitragem, ou seja, executar várias simulações de audiência, simulações de situações, ou seja, de conflito, mediação de conflitos, de família, de sucessão, colaboradores, pra gente ter um embasamento que unia a teoria com a prática, aí eu acho que seria ideal. Utilizar mais a prática do que a teoria é o que falta para esses cursos. Assim, eu despejo a teoria, você tem que estudar e as vezes você tem que buscar fora isso, ao invés de já estar no curso lá, pra utilizar a prática, ou seja, falta o contato com a prática, falta um pouco da como se diz, de agrupar e né...

P: Quando você hoje no seu contexto profissional, quando você precisa por alguma razão seja como você já disse na questão de sucessão, na questão administrativa, você acaba fazendo o uso de algum instrumento da mediação? Como é que você se sente fazendo o uso disso hoje? Como é que está sendo pra você?

DESCONSTRUÇÃO: trazer à consciência a influência de determinados fatores que afetam como as conclusões, isto é o conhecimento sobre o self e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar. **RECONSTRUÇÃO:** permite notar certas ações individuais, até então não percebidas, e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência.

S2: Como eu disse pra você, a gente usa a mediação todos os dias praticamente né...

P: O que é mais comum no seu dia-a-dia?

S2: O mais comum é exatamente a mediação de conflitos de cunho hierárquico dentro da empresa por exemplo, até onde um colaborador pode sobrepor a outro colaborador em relação à execução do trabalho ou de responsabilidade, né. Hoje mesmo eu tive um problema que eu estava, onde um funcionário estava resolvendo o que era de outro funcionário e existia um conflito entre os dois onde eu tive de intervir mediando, ou seja, porque na verdade é em prol da empresa e não por

questão de vaidade de uma pessoa, então assim, eu tive de chamar os dois numa mesa de reunião, escutar as partes, escutar uma depois a outra parte, mostrar que isso é tudo um ponto em comum e que não pode existir a vaidade e sim, a gente tem que olhar para a empresa. Ou seja, no final eu acabei conseguindo resolver a pendência entre as duas pessoas que eu entendi, na verdade na conversa eu vi que não era só corporativo, tinha o lado pessoal também, então as vezes a gente não conversando, fazendo o uso dessa técnica de conversar, a gente não sabe o que está acontecendo. Na verdade, não era só na empresa, era algo fora da empresa que estava interferindo dentro do trabalho da empresa.

P: E como você como mediador, como você percebe que a parte daquilo que sustenta o conflito é uma questão pessoal, como você como mediador é impactado em relação?

DESCONSTRUÇÃO: trazer à consciência a influência de determinados fatores que afetam como as conclusões, isto é o conhecimento sobre o self e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar.

S2: Impactado em que sentido?

P: Quando você enxerga, quer dizer, você enxergou que o conflito na realidade não era literalmente o que estava acontecendo ali, era pessoal. Como isso mexe com você quanto pessoa?

S2: Ah, como pessoa... Bom, me preocupo um pouco, eu que apesar como administrador na verdade tenho um pouquinho de preocupação dessa situação externa afetar a situação interna então assim, me afeta mais na questão corporativa. Eu vejo muito a parte externa, mas se a parte externa está trazendo malefício para a parte interna então, eu sentido, eu descobri que havia essa desavença na verdade... Então quando eu descobri que existe essa desavença externa, eu mostrei para as partes que essa desavença externa estava prejudicando uma situação interna da gestão da empresa...

P: Então quer dizer, se eu tô te entendendo direito, você acabou tendo que usar um recurso seu, interno de compreensão de saber como fazer essa escuta, de fazer esse manejo para resolver esse conflito.

RECONSTRUÇÃO: permite notar certas ações individuais, até então não percebidas, e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência.

S2: Sim e pra mostrar pra eles o equilíbrio.

P: Essa questão do impacto que teve em você dessa leitura que você fez, o curso te deu essa base?

S2: Não, o curso não me deu essa base. O que me deu essa base é a vivência e a experiência diária durante esses 22 anos como administrador, ou seja, sempre convivendo com colaboradores, consórcios, nós temos um núcleo de empresas então você tem que estar sempre mediando isso e observando a atitude de cada um, viver pra você poder intervir no momento certo, para que isso não prejudique a empresa.

P: Okay, então se eu estou acompanhando o que você está falando e entendendo, quer dizer, faltou sim, eu acho que nessa formação, algo que se preocupasse com o mediador estar preparado, né?

S2: Sim, exatamente.

P: Né, então assim, o foco nele, na pessoa.

S2: Exatamente... O foco nesse sentido que você tá falando, porque assim, a mediação como você mesma sabe, ela tem várias técnicas de mediação e eu não consigo utilizar essas técnicas por isso, no caso de só ter absorvido a teoria. E não foi o meu foco também, eu não estava preocupado na época lá no curso, eu tava preocupado com uma situação por eu ter sido nomeado como árbitro, eu precisava me qualificar para poder sentenciar, então eu estava mais preocupado com a situação jurídica, com a formalidade jurídica que o curso ia me proporcionar e nesse sentido, essa parte que eu mais precisava, eu não tive esse respaldo que eu precisava e eu realmente me dividi pra me qualificar externamente, pra buscar as formalidades, o conhecimento jurídico que eu já tinha também e aplicar pra eu chegar onde eu realmente necessitava. A parte de mediação então, eu acredito que

ao meu ver eu não consegui absorver direito e eu acho que eu faço essa mediação hoje, por inércia, por necessidade da vida, faço por necessidade. Por exemplo essa situação, por eu ser o comandante eu precisava intervir, quando eu intervim, verifiquei que a situação não era só corporativa, era uma situação pessoal e eu tive de praticamente resolver essa situação pessoal dos colaboradores.

P: Eu acho que... Eu fico pensando que fica ainda mais difícil e nas outras entrevistas, nas outras pessoas que eu fiz, elas trouxeram exatamente isso do pouco olhar que foi dado à pessoa mediador, o mediador deve ser trabalhado nas habilidades e competências também emocionais, estruturais pra conseguir lidar com esse tipo de conflito, com a diversidade de conflito. E no ambiente que você tá falando, você tá lidando com conflitos do ambiente de trabalho, conflitos que são de nível pessoal, conflitos que são em nível corporativo, quer dizer são vários conflitos simultaneamente.

S2: Exato.

P: Aí eu fico pensando, o que mais que a gente na nossa condição de mediador, tem que ter na nossa formação que a gente consiga estar ali inteiro para lidar com tudo isso que acontece ao mesmo tempo. Parece que essa é a grande dificuldade.

S2: Exatamente e é unir a prática com a teoria e as simulações de algumas situações. É igual piloto de avião, tem que ficar treinando, treinando, treinando, observando, lógico que a situação, nós estamos falando de pessoas com sentimentos, cada pessoa tem um modo de pensar e de ver a vida de uma forma e você tem que ter esse tato e por isso que eu tenho umas amigas psicólogas que vem me auxiliando com essa conversa.

P: Exatamente, é interessante porque na fala de outras pessoas e agora a sua, você tem o olhar mais administrativo, diferente das outras, uma é advogada, a outra é da área de administração mas é psicóloga também, e elas trouxeram mais ou menos a mesma coisa que você, então assim, é possível entender que essa é a grande dificuldade que a gente tem, quer dizer, como a gente vai trabalhar com conflitos se a nossa formação não nos dá base pra lidar com as emoções, com os sentimentos e com os conflitos que a gente começa a lidar junto. Quer dizer, como é que a gente vai trabalhar sem essa base?

S2: Por isso é necessário dar autonomia de educar, eu acho que é a maneira de você, dos profissionais da educação tem que repensar toda essa mudança tecnológica de comunicação que nós temos hoje... É, a gente tem que evoluir nesse sentido pra ver uma maneira de que a gente consiga passar a treinar pessoas, não só na área de mediação administrativa por exemplo né, falando mais de... Família, da área jurídica, o lance do conflito se prolongar para uma situação jurídica por exemplo numa situação de conciliação das partes dependendo da situação, mas eu acho que é preciso mais um pouquinho que o foco da mudança pedagógica dos cursos profissionalizantes, assim dos cursos de especialização, de mestrado e assim vai.

P: Eu quero te agradecer muito de você ter tido esse tempo e de sair de onde você estava, de vir aqui bater esse papo comigo, porque esse é o olhar que eu quero, assim é o que eu quero entender, de que maneira eu posso contribuir com esse estudo pra promover um curso que realmente trabalhe não somente com as técnicas da mediação mas com a pessoa. Eu acredito, não sei se eu te entendi direito mas eu acho que eu posso fazer essa afirmação! Você deu a entender que o grande ganho e talvez o grande segredo do processo de mediação, esteja na pessoa, é como se ele fosse o próprio instrumento.

S2: Sim, se não tiver esse tato de entender o que está acontecendo entre as partes integrantes, ele não vai conseguir resolver o conflito, né. Nesse meu caso como exemplo, se eu não tivesse trazido, conseguido trazer que a situação não era uma situação administrativa corporativa e entendido que o problema já estava de dimensão externo e que era uma questão de muita intimidade externa que eu não sabia, de amigos, não de relacionamento mas com o convívio, de convivência mais, não só dentro da empresa e acaba sendo mais proximal, conheceu dentro da empresa mas foi pra nível pessoal, houve um conflito e estavam trazendo esse problema até hierárquico de respeito dentro da empresa, então assim, se eu não tivesse conversado e entendido isso, eu não sei se eu consegui resolver mas no momento, agora, parece que o nível subiu um pouquinho mais, mas eu acho que vou precisar de mais intervenções e explicar que isso não pode interferir dentro do ambiente de trabalho. Mas acredito que eu tenha... Não sei se eu consegui ajudar, mas não se esqueça do curso, que eu posso voltar a precisar, tá? Preciso me qualificar um pouco mais no meio dessa área...

P: Assim, pra gente fechar, que tipo de mensagem ou de sugestão né, que você pode nos dar pra esse grupo de pessoas que estão fazendo essa pesquisa, não sou eu sozinha, eu tenho um olhar e tendo outras pessoas, o que você acredita que seja muito importante pra que a gente consiga traduzir isso num curso diferenciado? O que você tem de mensagem?

S2: Bom, eu acredito muito na prática, sempre na prática. Quando eu disse que essas simulações são muito importantes, principalmente quando a gente tá um pouquinho de fora dessas situações, então assistir uma mediação, eu sei que as vezes isso é sigiloso, mas assim em simulações, assistir como funciona, com técnicas, sabe, junto com as teorias. Bom, nós vamos discutir aqui uma situação x e um conflito x aqui e depois participar”, ou seja, na simulação não só uma vez ou duas vezes, isso tem que ser... É igual você trabalhar em informática, se você parar de mexer com a informática, se não acompanhar você vai ficar estagnado, vai ficar... Ou seja, você tem que ficar sempre em contato. Então esse contato direto de simulações que é muito importante assistir também é muito importante e conciliar isso com a teoria. A teoria não tem como a gente correr, tem que ter, mas é muito importante as simulações, as didáticas ali; a didática de você assistir, assistir, assistir e não é só vídeo não, porque as vezes é um vídeo que cansa, tem que ser...

P: Vivencial...

S2: Vivencial. Eu como árbitro e tal de conciliação, eu vivencio muito, ou seja, com alguns alunos de universidade ao qual é feito algum pré-requisito, eles assistirem audiências, então por exemplo, toda audiência que eu faço, geralmente existem entre 10 e 12 alunos participando como olheiros e depois quando acaba a audiência e eu libero as partes, eu vou discutir com os alunos sobre a situação que ocorreu, sobre a audiência e sobre o processo. Eu vou discutir, a gente vai passar pra eles as informações, ou seja, aonde o advogado entrou, o que ele poderia ter feito, ou seja, qual seria a situação ideal pra resolver o conflito sem precisar de ir pro cunho judicial, quais são os prazos necessários pra que o processo, pra que a sentença depois vá pra justiça estatal, então eu encaminho qual é a estimativa de gastos e qual é a demanda de tempo. Eu vou explicar isso pra eles, dessa funcionabilidade das vantagens de um acordo de justiça numa situação arbitrária. Nesse sentido, eu acredito que seja de extrema importância pro profissional que está visando se

aperfeiçoar na mediação, ter esse contato de cunho direto não só com simulações, mas com uma mediação real com ele sentir como é o trabalho.

P: É como se tivesse níveis intermediários, pra ele começar assistindo e aos poucos ele ir intervindo e aprendendo...

S2: ... Sim, até pra ele ter essa segurança da técnica que vai utilizar e até que tipo de técnica ele vai utilizar em cada mediação.

P: Eu te agradeço muito viu? Muito, muito obrigada! Eu tenho certeza que aquilo que você nos narrou hoje vai me ajudar significativamente a tentar fazer um desenho de um curso que vai preencher essas lacunas.

S2: Bom, eu espero ter ajudado, né?

P: Muito, muito, muito obrigada!

2. A LINHA DO TEMPO (SCHABBEL, 2016)

Momento (estrutura)	Descrição do evento experiência (enredo)	Panorama emocional
Atuação: fez a especialização em mediação, conciliação, negociação e arbitragem.	Busca pelo aprimoramento. Para execução de um trabalho com profissionalismo.	Esperança
Atuação: nomeação como árbitro da 8ª CCMA.	Atuação como mediador, conciliador e árbitro.	Esperança de realização profissional
Consciência: exercício profissional como mediador e conciliador no contexto empresarial.	Identificação da necessidade da prática em sua formação.	Frustração
Consciência: descoberta da importância das experiências vividas.	Quando eu intervim, verifiquei que a situação não era só corporativa, era uma situação pessoal e eu tive de praticamente resolver essa situação pessoal dos colaboradores.	Esperança
Consciência: o Pulo do Gato	O uso de si mesmo na prática profissional.	Esperança
Consciência: o encontro interdisciplinar.	Trocas com as amigas psicólogas. Compreensão de que cada pessoa tem um modo de pensar e de ver a vida de uma forma.	Esperança
Consciência: busca pelo aperfeiçoamento como profissional.	Reconhecimento das vivências e experiências de história de vida.	Segurança

SUJEITO 3 (S3)

1. A PRÁTICA NARRATIVA

S3: Psicóloga clínica/jurídica e terapeuta de família, mediadora judicial e extrajudicial há mais de 5 anos, professora universitária e perita judicial. Casada, mãe de duas filhas, 50 anos, nascida e residente em Goiânia.

P: Bem, esse trabalho é para tentar entender um pouco a história das pessoas que escolhem ser mediadoras de conflito, então eu gostaria de saber de você, como foi a sua trajetória como mediadora de conflitos?

EXTERNALIZAÇÃO DO PROBLEMA: **Vida em geral:** escola, trabalho, vida social, lazer; e b. **Relacionamentos: família, interação com os outros;** c. **História pessoal**

S3: Então, depois que eu me formei em psicologia, desde o estágio final lá do curso de psicologia, o meu trabalho foi com crianças, né. O meu estágio foi com o atendimento de crianças e o atendimento de crianças envolve diretamente o atendimento com os pais, né, com a família. Então eu me encantei por essa questão do atendimento familiar desde aquela época. E aí, depois de um tempo, como é... Tanto era difícil pra eu sair de Goiânia para buscar uma especialização, como naquela época ainda não tinha todo esse leque que tem atualmente, levei um tempo pra buscar a minha primeira especialização. E foi nessa primeira especialização de terapia de família que eu conheci o módulo, num dos módulos desse curso, eu conheci o módulo da mediação. E aí, pra mim foi assim... É como se eu tivesse encontrado um lado meu, né, que eu pudesse dar um nome. Porque assim, na verdade eu me encantei pela mediação e uma grande amiga minha me falou, trouxe seu conhecimento, que já tinha visto lá fora, na sua formação também lá nos Estados Unidos e assim, eu me encantei. Eu me vi muito na minha história de vida, aquela questão de estar sempre no meio, mas pra tentar entender todos os lados, então começou aí, essa identificação e essa paixão com a mediação. Aí depois, então veio a oportunidade de fazer mestrado e nisso eu já estava atendendo, eu já estava bem voltada para o atendimento com famílias, mas o atendimento individual também, mas sempre entendendo os contextos em que as pessoas estão inseridas

e na minha vida própria, pessoal, né... Eu venho de uma família de inúmeros filhos e eu sou exatamente a do meio de dois rapazes e duas moças então eu acho que assim, isso também tem muito a ver com o estar ali no meio de tanta gente... Sempre fui muito aquela que gostava de ouvir, de escutar muito e isso às vezes nem era tão bom porque eu acho que assim, ficava... Não só na minha vida familiar, mas em outros aspectos da minha vida pessoal, parece que às vezes a pessoa que escuta muito em alguns contextos ela acaba incomodando, como se estivesse analisando as pessoas e não é. Eu sempre gosto e sempre gostei desse lado de escutar. Então tá, voltando, eu fui fazer o mestrado em Brasília e foi quando eu desenvolvi mesmo esse lado da mediação, assim, de estudar mais de conhecer e eu falo que eu fui muito abençoada porque na época, falava-se muito sobre mediação não só no sul, mas em outros estados também, então eu pude participar de vários congressos, em Brasília, na Bahia, acho que em São Paulo também em que se falava de mediação, então assim pra mim, foi de uma riqueza muito grande, então eu comecei nessa época e nunca mais saí. Depois veio muito a vontade de também colocar um tanto desses conhecimentos para outras pessoas, então foi quando eu convidei a Corinna Schabbel que foi também uma pessoa muito grandiosa nesses estudos da mediação. A Corinna é de São Paulo e eu trouxe ela pra Goiânia pra gente fazer o primeiro curso de capacitação de mediação aqui, aí eu fui estudar tudo sobre o CONIMA que é o centro organizador mesmo, que confere os direitos de atuação tanto do mediador quanto do árbitro e aí a Corinna veio. E pra mim foi uma experiência muito rica, isso durou por quatro anos de 2004 a 2008 e também, que mais da mediação... Tive a oportunidade de ser supervisora desde àquela época na universidade, na época o estágio chamava mediação mesmo, mediação familiar, mediação em conflitos familiares e como o meu mestrado foi em Brasília eu trouxe muito desse conhecimento pra cá e as portas se abriram, tanto nos juizados especiais quanto nas varas de família, mas assim, era um contexto diferente, né o juizado do contexto onde as pessoas nos buscam por elas próprias, então hoje eu entendo assim a mediação pode acontecer em qualquer local onde haja conflito mas desde que as pessoas queiram, que elas queiram buscar por algo melhor e desde que elas tenham alguma possibilidade de alguma.. Eu vou chamar assim, de uma relação continuada. Então, por exemplo, um filho, pessoas que se separam e continuam sendo pais são o meu foco maior de trabalho, de atuação. Então assim, é

bem isso, foi esse o início da mediação e percebo o quanto isso tem a ver comigo enquanto pessoa e pra mim a mediação é assim, é uma oportunidade. Ela não é um método, claro a gente precisa de todo um conhecimento, mas a gente precisa muito desse lado humano porque não é fácil, as pessoas normalmente chegam até a gente e alguns querem sim buscar algo melhor para aquela situação de conflito, mas outras não. Então eu vejo como uma oportunidade para as pessoas entenderem o que é mediação, eu vejo que a mediação ainda é muito confundida com conciliação e eu trabalho muito isso desde o nosso primeiro encontro, que a mediação é uma oportunidade para as pessoas poderem transformar aquela situação conflituosa numa situação melhor, juntos ou separados. Alguns já vêm mesmo querendo separar, outros já estão separados então eu sempre vejo, é... Eu sempre penso em duas palavras para mediação, é mesmo essa função acho que pedagógica mesmo, das pessoas reaprenderem o que que é. O que é ser pai, o que é ser mãe, o que é o que elas estão fazendo ali na situação e a possibilidade de transformação não só pra aquele momento, mas para toda a vida e pra qualquer outra situação de conflito. Porque é esse o aprendizado de escutar, é esse o aprendizado de reconhecer, se reconhecer no conflito, é o aprendizado de querer encontrar, é querer enxergar outras coisas além daquele conflito.

P: Okay, você disse aí muito sobre a sua formação específica em mediação. Além desse primeiro curso que você fez de capacitação, você fez algum outro?

S3: Sim, teve o de... Eu fiz o de especialização em docência, pra mim foi muito bom, assim, eu acho que eu já aproveitei de tudo o que eu fiz na minha vida e aproveito até hoje. O de terapia de família, que foi quando eu conheci melhor a mediação, fiz o de especialização em mediação, veio pra Goiânia o curso na faculdade Anhanguera junto, numa parceria com a OAB, o curso de especialização em arbitragem, mediação, conciliação e negociação e nesse momento foi uma boa oportunidade pra eu colocar pra fora aquela agonia que eu tinha das pessoas e isso acontece até hoje, né, mas eu acho que eu resolvi isso dentro de mim... e foi essa a minha produção final do TCC, de mostrar mesmo as diferenças de mediação e conciliação, o quê que em cada instituto pode ser bem utilizado. Da mediação teve isso, teve a experiência da docência né, que isso traz muito aprendizado muita troca e os atendimentos mesmo. Acho que eu falei tudo, assim, de formação mesmo...

P: Quando você traz em foco essa formação, como é que foi a formação em si?

S3: Tem mais uma... Eu também fiz especialização em Direito das famílias e em psicologia jurídica que a gente tem um módulo né, mediação e direito de família que também trouxe mais aprendizado ainda, então eu acho que de tudo o que eu já fiz, teve um pedacinho da mediação ali.

P: Da formação em si, o que que foi, como foi sua formação em termos de curso em si? O quê que os cursos te proporcionaram?

DESCONSTRUÇÃO: trazer à consciência a influência de determinados fatores que afetam como as conclusões, isto é o conhecimento sobre o self e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar.

S3: Então, primeiro assim, esse reconhecimento de mim mesma né. Quando a gente estuda tanto na capacitação quanto nos cursos de especialização, a gente vê o tanto, eu vi o tanto, a gente reconhece o perfil do mediador. Agora, existe o perfil que as pessoas tentam entrar e existe o perfil que já tá aqui dentro. Talvez a gente precisava ter esse contato, “Nossa isso que tá aqui, alguém tá falando lá, né”, pra que a gente faça um trabalho, é... eu acho que assim, vou chamar de genuíno, mais puro, mais humano de mediação, né. E eu acho que é isso, de todos esses meus encontros com a mediação, nesses diversos cursos eu vi muito do meu eu, de mim enquanto pessoa, muito da minha história de vida e... É isso.

P: Você tá trazendo muito essa relação da sua história de vida com essa formação e com o perfil do mediador, como é que é isso?

S3: Eu acho que é bem isso, né? É reconhecer, não em algo que vou me transformar, não em algo que eu vou me capacitar, mas é como eu disse, é algo que já está aqui. Por exemplo, algumas das características principais do mediador, saber escutar. Isso a gente escuta muito e aprende na formação enquanto psicólogo. Isso não é só pro psicólogo nem só pro mediador, estou falando mais da minha experiência e isso é algo que assim, eu tenho enquanto pessoa, eu me via muito assim, às vezes, igual eu te falei, às vezes, principalmente na minha família algumas críticas, “Ah, esse jeitinho seu de quem quer escutar todo mundo, de achar que você consegue entender todo mundo”, mas não é que eu ache que eu consiga entender todo mundo, é a oportunidade de emprestar essa escuta e tentar mesmo entender o outro. Então isso foi algo que eu consegui reconhecer em mim, essa possibilidade

que hoje eu não chamo mais de... e graças a Deus eu também consegui encontrar isso na literatura, não existe imparcialidade. A neutralidade já não existia mesmo, não existe imparcialidade porque principalmente na mediação que vão ter pessoas que vão ter continuidade naquele relacionamento seja ela qual for, é então que em alguns momentos a fala de um é mais coerente que a fala do outro, então eu consigo entender isso como o mediador sendo multiparcial. Tem momentos que a minha escuta vai ser mais voltada pra um do que pra outro, então não é uma imparcialidade, mas uma multiparcialidade. Que mais? Que mais tem a ver comigo?... Acho que é essa questão mesmo né, da paciência, existem até alguns autores que colocam algumas metáforas da paciência de Jó. Tenho paciência de Jó quase, de Jó só ele mesmo. Essa crença, essa credibilidade de que as coisas podem melhorar... E já sofri muito porque assim, até me emociono um pouco com isso porque muitas vezes, não que eu entre na história do outro e aí, já é um pouco da minha história de vida também, mas é muito aquela, aquela torcida, pra que as pessoas consigam enxergar aquela situação ruim como uma possibilidade melhor...

P: Baseado no que você está trazendo, eu posso entender que o maior instrumento que o mediador tem é ele mesmo?

S3: É ele mesmo. E aí, uma coisa que eu preciso te falar também que é da minha história de vida e é um termo muito importante dentro da mediação. As pessoas chegam muito prontas para um confronto e eu aprendi na minha história de vida que não é confronto que a gente precisa, a gente precisa é saber enfrentar. É o enfrentamento, enfrentamento é uma palavra positiva e eu acho que por tantas coisas que eu já passei, a gente precisa aprender a enfrentar e não é aquela questão de ter esperança, é isso também, é ter esperança, ter fé, eu acho que eu não consigo não pensar nesse outro lado, mas é acreditar que aquele conflito não é o fim da história, ele é uma passagem, ele pode ser transformado e isso tem tudo a ver com a minha história.

P: Aí dentro desse olhar, o que é conflito pra você então?

S3: Conflito pra mim é qualquer situação em que não precisa nem ter duas pessoas, pode ser eu comigo mesma inclusive, em que tenham dois, pelo menos, no mínimo, pensamentos diferentes e aí as pessoas estão pensando diferente e isso pode gerar um conflito, mas a partir desse conflito as pessoas não precisam do confronto, as

peças podem aprender a respeitar as diferenças. Eu penso de um jeito, você pensa de outro, não tem como ter uma intersecção disso daí, okay, então a gente vai seguir a vida de outra forma. Tem, tem alguma forma, tem alguma coisa que dá sua opinião, do seu ponto de vista tem a ver com o meu, a gente pode pensar juntos em algum ponto? Okay, então o conflito não precisa ser entendido sempre como algo destrutivo, ele é também. Não posso deixar de entender que quando o conflito gera um confronto, uma guerra, ele vai levar sim para a destrutividade e a gente vê isso todo dia em tudo quanto é lugar, mas o que eu aprendi na minha vida e na minha experiência profissional também, é que o conflito pode ser algo que gera crescimento, se ele for bem compreendido. Agora para compreender o conflito também, eu preciso saber em que eu estou, como é que eu estou, eu envolvido nessa situação, o que é meu nessa situação.

P: Você acredita nesses, nos cursos diversos que você fez que baseado no que você falou contribuíram para sua formação, eles trabalharam esses aspectos dessa parte que você tá trazendo, que na minha leitura é muito preciosa, que é a formação pessoal do mediador mais a história de vida dele, esses cursos trouxeram isso pra você?

DESCONSTRUÇÃO: trazer à consciência a influência de determinados fatores que afetam como as conclusões, isto é o conhecimento sobre o self e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar.

S3: Não. Não, nem todos, eu lembro de um que eu fiz, o primeiro curso de capacitação antes de trazer, né, de convidar a Corinna. O que fiz com ela, a gente trabalhou muito assim, a gente trabalhou muito o eu do mediador, mas assim, nos outros todos eu acredito que isso ficou falho. Eu acho que eu fui muito mais por esse primeiro momento e por essa credibilidade mesmo e por outros cursos né, por outras formações, por outros aprendizados que é bem o lado humano, se eu não estou dentro e isso tem muita contribuição do pensamento sistêmico, se eu não estou envolvido, se eu não estou em interação, então eu vou me tornar um mero técnico. Eu não vou me tornar um mediador que interage, é bem a coisa do mediador judicial, aí a gente entra em outro ponto, o mediador judicial, o perito técnico e por aí vai, diversas profissões que estão ali pra cumprir um protocolo. Se eu não tenho

essa possibilidade de interagir com os mediados ou mediandos, então eu não me considero mediador. Então eu não considero uma pessoa que está ali realmente pra ajudar essas pessoas, a facilitar a compreensão dessas pessoas de saírem dali com um pouco mais... Vislumbrando um pouco mais de paz do que a forma que elas entraram. Então, respondendo a sua pergunta, não, os cursos de formação, os cursos de capacitação não trazem necessariamente essa formação, essa importância.

P: Você acredita que qualquer pessoa pode ser mediador?

S3: Técnico pode. Técnico pode, pois aprende a técnica, aprende como falar, mas o mediador... Ah, eu não posso falar o “verdadeiro” né, tá bom, o mediador mais genuíno não, não é pra qualquer um.

P: O quê que precisa ter, desenvolver, para ser? E para tornar-se um mediador?

RECONSTRUÇÃO: permite notar certas ações individuais, até então não percebidas, e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência.

S3: Primeiro, o próprio self. A pessoa precisa se conhecer, foi como eu te contei e aí me emocionei aqui porque falar disso também, é interessante, é reviver algo que eu acho que nunca falei desse jeito, nunca falei tanto assim, comparando. Já pensei, já escrevi um pouco sobre isso, mas nunca falei tanto isso de me ver enquanto pessoa medidora, então assim, primeiro passo é a pessoa se reconhecer enquanto pessoa dentro daquelas características do mediador. Não é colocar as características do mediador dentro dela, então tudo aquilo que diz respeito a uma postura, uma compreensão, a um trabalho do mediador, bate aqui dentro, é, é isso. E hoje eu vejo que infelizmente existem diversas pessoas atuando como mediadores e que não estão fazendo mediação.

P: Se você pudesse, se estivesse no seu poder de desenhar uma formação para pessoas se descobrirem mediadoras, o que você faria? Como você faria?

S3: Olha, eu acho que principalmente depois desse contato com o curso que eu fiz sobre o “Self do Terapeuta”, é trabalhar cada um, é incluir né, acho que nos cursos

de formação, de capacitação, seja o nome que for, especialização, esse investimento na pessoa que pretende se tornar mediador. Então eu acho que assim, seria uma forma da pessoa vivenciar a sua própria história de vida, entendendo se há alguma possibilidade de intersecção com aquilo que se diz, é aquilo que a gente chama de mediação ou não, eu vejo muito assim... Eu acho um curso lindo, um curso maravilhoso, por exemplo, o curso de arquitetura que eu acho que é um dos únicos né, em que as pessoas fazem aquele teste de aptidão, seria mais ou menos isso, para as pessoas entenderem se tá lá dentro dela esse potencial para trabalharem como mediadores. Eu acredito assim, as pessoas se tornam titulares em mediação, mas mediador, ele tá lá dentro, aí sim, com o contato com a teoria, o contato com a literatura, é como aquilo que a psicanálise chama é o insight, a luzinha acende. Mas não acredito que as pessoas... Não acredito que basta conhecimento técnico, literário para as pessoas se tornarem mediadoras. Isso é fundamental, o conhecimento sim, do que é o mediador, mas é fundamental também as pessoas se reconhecerem como mediadoras.

P: Eu posso entender que essa parte então seria dentro de um desenho, complementar às partes práticas por exemplo...

S3: Sim, acredito. Porque nos cursos de capacitação existe toda a parte teórica e depois as pessoas já vão, elas começam como observadoras, mas nem sempre essa observação de mediadores, os mediadores estão fazendo mediação, o que dificulta muito. Antes de ir inclusive para essas observações, os cursos que trabalham dessa forma né, deveriam sim haver uma vivência, algumas vivências, que eu acredito que ajudam muito além das vivências pessoais, vivências no sentido de simulações, role-plays para as pessoas se imaginarem nessas situações. Eu trabalho muito com isso, embora as pessoas não saiam da faculdade como mediadoras, mas elas aprendem o que é esse instituto. Eu faço muito isso na faculdade nos grupos de estágio, então as pessoas têm a experiência, a oportunidade de experimentar também em situações de simulações, o que aquilo ali, em que aquilo ali toca dentro delas e antes mesmo disso, algumas vivências pessoais, porque aí entra outra questão, que é a questão da resiliência. A gente trabalha com mediação, eu acho que em qualquer área também, em qualquer canto de atuação do mediador, mas eu acho que, talvez principalmente que é a minha maior área de atuação, os casos de família são muito sofridos, muito sofridos. Então

assim, se eu não tenho essa capacidade de resiliência da minha própria história de vida, mas a do outro eu dou conta, eu sempre vejo isso como uma postura mais fria e trabalhar com mediação, não é trabalhar com o sangue frio, não é isso, é trabalhar com amor. Eu uso até um trocadilho, eu demorei muito pra saber como se conjuga o verbo em português. Como é que se conjuga o verbo “mediar”? É igualzinho ao verbo “odiar”, mas olha só, pra mim, o verbo “mediar” está muito mais próximo de fazer as coisas com amor, de amar mesmo, então a pessoa tem que gostar do que ela faz e eu acho que eu já falei muito.

P: O quê que você poderia colocar para fechar como mensagem pra essa pesquisadora que tem o desejo de poder pensar em um curso de formação que realmente desenvolva essas habilidades que você trouxe muito bem, que se desenvolva essa competência maior da mediação, o que você poderia dizer em termos de mensagem pra essa produção de conhecimento que eu desejo tanto conseguir fazer?

S3: E vai conseguir. Eu acredito que as pessoas... É bem isso né, as pessoas precisam aprender a olhar para si, para depois olhar para o outro, então eu vejo que na mediação se eu não tenho... Não é uma questão de uma história resolvida, a gente está sempre resolvendo alguma coisa na vida, né? Mas se eu não tenho algumas questões melhor elaboradas, é difícil eu lidar com a situação do outro. Então eu entendo a importância grandiosíssima dos cursos de formação, principalmente daqueles que tem e que dão a oportunidade das pessoas vivenciarem o processo, sejam por casos reais ou seja por simulações, de ser inserido, de estar inserido esse trabalho seja através de vivências, seja através de simulações ou através de casos reais, das pessoas se permitirem a enxergar o mediador dentro da própria história delas. Então é isso que eu falo pra você, não é eu me tornar o mediador mas é eu olhar para a minha história, para o que está dentro de mim, o meu “Self” e entender o que há aqui dentro de mediador e pra isso, as pessoas podem se descobrir, se é mesmo mediação, se não é mediação. Por isso eu acredito que mediação não é pra colocar todo mundo no mesmo saco, tem gente que é pra mediação, tem gente que é pra outros institutos, então eu acredito nisso, que nos cursos de formação, que caiba essa... Não sei se posso chamar de disciplina, módulo, o que quer que seja, mas algo em que os participantes vivenciem

a sua própria história para descobrir o que tem ali, que possa se desenvolver, que já está lá como mediador ou não.

2. A LINHA DO TEMPO (SCHABEL, 2016)

Momento (estrutura)	Descrição do evento experiência (enredo)	Panorama emocional
Atuação: formou-se psicóloga.	Estágio em atendimento de crianças, pais e família.	Prazer
Atuação: especialização em docência no ensino superior.	Preparação para a docência no ensino superior.	Esperança
Atuação: especialização em Terapia Familiar	Descoberta da mediação	Encantamento
Atuação: mestrado em Brasília	Aprofundamento acerca da mediação	Satisfação
Atuação: Promoção do 1º Curso de capacitação em mediação em Goiânia-Go, com Corinna Schabbel.	Formação de mediadores.	Satisfação
Atuação/Consciência: especialização em Negociação, Conciliação, Mediação e Arbitragem; e em Psicologia Jurídica.	Processo de formação continuada com enfoque interdisciplinar.	Esperança
Consciência: reconhecimento da influência da história pessoal e familiar	“No início da mediação percebo o quanto isso tem a ver comigo como pessoa; é uma oportunidade e não é um método, precisa do lado humano”.	Empatia
Consciência: o Pulo do Gato: o <i>self</i> do mediador.	Fazer uso de si mesma: “Eu vi muito do meu eu, de mim quanto pessoa, muito da minha história de vida e...” “Eu aprendi na minha história de vida que não é confronto que a gente precisa, a gente precisa é saber enfrentar. É o enfrentamento, enfrentamento é uma palavra positiva”; “Para compreender o conflito também, eu preciso saber pra que eu estou, como é que eu estou, eu envolvido nessa situação, o que é meu nessa situação”; “Se eu não estou em interação, então eu vou me tornar um mero técnico. Vivenciar a sua própria história de vida, entendendo se há alguma possibilidade de intersecção com aquilo que se diz...”; “Não é eu me tornar mediador, mas é eu olhar para a minha história, para o que	Esperança/ Segurança

	está dentro de mim, o meu “Self” e entender o que há aqui dentro de mediador e pra isso, as pessoas podem se descobrir, se é mesmo mediação, se não é mediação”.	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

SUJEITO 4 (S4)

1. A PRÁTICA NARRATIVA

S4: Psicóloga clínica e empresarial, consultora e mediadora judicial e extrajudicial. Divorciada, 69 anos, dois filhos, nascida na Alemanha e residente em São Paulo.

P: Bem, esse trabalho é para tentar entender um pouco a história das pessoas que escolhem ser mediadoras de conflito, então eu gostaria de saber de você, como foi a sua trajetória como mediadora de conflitos?

EXTERNALIZAÇÃO DO PROBLEMA: Vida em geral: escola, trabalho, vida social, lazer; e b. **Relacionamentos: família, interação com os outros;** c. **História pessoal.**

S4: Meu primeiro contato com a mediação foi através da Ângela Oliveira que em meados ou no fim do ano de 1996, ela entrou em contato comigo através da indicação que eu não me lembro de quem é... Porque ela tinha ido para a Califórnia fazer um curso de mediação e fez com a Sarah Cobb e trouxe pra São Paulo a ideia de criar um centro de mediação diferenciado não usando escritório, usando salas de estar para fazer as mediações, fazendo o acolhimento das pessoas, dos mediandos, utilizando da pré-mediação que nós usamos até hoje que é explicar o que vem a ser o processo de mediação, qual é a participação das pessoas, qual é o papel do mediador. E ela tinha sido orientada pela Sarah, para montar o centro de mediação em parceria com uma psicóloga que é como ela trabalhava nos Estados Unidos e alguém me indicou para a Ângela, eu já não me lembro quem é, nós duas morávamos no Morumbi, então era muito fácil eu ir até a casa dela depois que a filha dela estivesse dormindo para nós duas começarmos a bolar o que nós faríamos e como nós faríamos. Problemas financeiros ela não tinha porque o marido dela era muito bem de vida e ele estava disposto a incentiva-la para que esse projeto acontecesse e o CLAMA, que é o Centro latino-americano de mediação e

arbitragem, nasceu em 1997 na rua Itapeva aqui em São Paulo, que é na região da paulista.

P: E é o folder que eu tenho que você falou da outra vez?

S4: Exatamente.

P: E que foi o que eu vi na sua entrevista com o Jô Soares com a Ângela.

S4: Foi, nossa faz tempo. Foi no fim de 97 isso.

P: Exatamente.

S4: Aí, nossa preocupação é como fazer uma formação pra que a gente tivesse alunos o tempo todo. Então a ideia foi montar os cursos em módulos, onde cada módulo era de 25 horas aula cada, nós tínhamos alguns professores que foram convidados, alguns eram da FGV, outros eram conhecidos dela, aí um dia apareceu Adolfo Braga, aí no outro dia apareceu Fernanda Oliveira Marques e esse curso foi tomando um corpo muito legal. Só que pra nossa formação, antes do CLAMA começar, a gente chamou um casal de Buenos Aires, Bercovich os dois e eles deram o curso de imersão pra gente no fim de semana, pra umas doze, catorze pessoas mais ou menos e eram alguns advogados e um bom grupo de psicanalistas. Uma das advogadas que era na época era a Águida Barbosa.

P: Que é do IBDFAM até hoje.

DESCONSTRUÇÃO: trazer à consciência a influência de determinados fatores que afetam como as conclusões, isto é o conhecimento sobre o self e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar.

S4: É. E uma outra figura que depois ficou muito conhecida era o Peloso, que na época era um advogado familiarista que estava enveredando para a área pública e depois deu no que deu, mas era um grupo bastante interessado no que a gente estava fazendo. Em 1998, teve um congresso de terapia de familiar (III Congresso Brasileiro de Terapia Familiar) no Rio de Janeiro que veio a Florence Kaslow que era uma mediadora na região da Flórida e que tinha um livro na época que chamava “As dinâmicas do divórcio” e no fim do workshop dela, ela faz, ela queria demonstrar um ritual de finalização de mediação do divórcio... E eu me ofereci pra ser voluntária, então foi como se fosse o meu próprio divórcio, então ela faz uma cerimônia que da mesma maneira que você casou, ela descasa o casal.

P: Acho fantástico, meu sonho de consumo.

RECONSTRUÇÃO: permite notar certas ações individuais, até então não percebidas, e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência.

S4: Foi uma trombada isso, assim... Mexeu tanto comigo, e eu falei “Eu quero fazer isso também!”, mas eu tinha pensado em fazer alguma coisa em terapia familiar, que na época eu já estava fazendo atendimento com dependente químico, mas sempre olhando a mediação, a Ângela... Bom, montamos o primeiro workshop com a Sarah, a Sarah veio pra dar um workshop de fim de semana de mediação de divórcio, ela começou dando a aula em espanhol, aí depois de umas quatro horas ela não estava dando conta, aí ela perguntou “Será que a gente consegue algum tradutor pra gente continuar?”, aí eu falei “Eu”, aí deu uma sintonia muito legal com ela e eu consegui tocar com ela o workshop até o fim, aí os cursos do CLAMA começaram a acontecer e eu fui chamada pra fazer uma primeira mediação familiar através de um médico, que me encaminhou um casal que estava separando, um casal judeu. É, eu não sou judia, mas eu fui casada com um judeu e eu tenho uma proximidade muito grande com a comunidade então eu sei que quando eles chegaram pra fazer a mediação, eles já tinham a autorização do rabino, para separar. Que é como funciona dentro da comunidade e a mediação foi superbem tanto é que o marido, eu tenho até hoje e a gente acabou se encontrando de novo no facebook, os filhos já cresceram, tem um que tá morando em Israel e é bem legal você ver como as histórias evoluem. No segundo workshop que a Sarah fez que era para empresários, acabou sendo organizado pela FIESP, agora eu lembrei o nome, era o C e a S L que eram os patrocinadores. Eu de novo fui a tradutora dela durante o evento. E quando terminou o evento, ela me perguntou se eu não queria fazer o doutorado nos Estados Unidos, voltado para a mediação. E eu falei pra ela “Olha, eu acabei de fazer um curso de psicologia e eu tô muito empolgada com o que eu tinha lido do Maturana”, e ela falou “Tá bom, faz o teu application”. Entrei no site, olhei e falei “Nossa, é caro”. Aí eu falei com meu ex marido, ele topou me ajudar e eu acabei vendendo um apartamento

que tinha ficado pra mim quando a gente separou e fiz as disciplinas que eu escolhi todas elas eram voltadas para comunicação, teoria do conflito, análise de discurso e um pouco de filosofia, onde eu acabei entrando na filosofia do diálogo do Edith Stein, acabei me encantando pelo trabalho dele, acabei usando o Maturana e teoria do apego do Bowlby pra fazer uma pesquisa de campo aqui no Brasil na escola de funcionários da Volkswagen que era pra uma pesquisa qualitativa com análise no discurso pra ver a importância das emoções no desenvolvimento da linguagem, principalmente a importância das emoções dentro da família. Esse conhecimento que eu me interessei, a curiosidade foi minha pra entender porque algumas pessoas tem uma fala agressiva, porque que algumas falam muito alto e as outras falam muito baixo, se isso tinha haver com personalidade, se isso tinha haver com a cultura familiar e a conclusão minha, é que tem muito a ver com a cultura familiar. E que inclusive eu defendo que boa parte dos conflitos, eles surgem por causa das diferenças de cultura nas famílias de origem ou aquilo que a gente aprende em casa e depois vai exercitar em sociedade. À tua colocação, quem é esse mediador? Eu diria que o mediador sou eu com minha experiencia de vida, com os tombos que eu levei, com as coisas que deram errado, a gente fala muito do que dá certo, raramente a gente fala do que não dá certo... Com aquilo com que eu me frustrei e também com aquilo que eu fiquei feliz pelo fato de ter dado certo.

P: Então, acho que é mais ou menos aquilo que eu te perguntei, eu posso entender que diante desse relato o maior instrumento que o mediador tem no seu olhar, é ele mesmo?

DESCONSTRUÇÃO: trazer à consciência a influência de determinados fatores que afetam como as conclusões, isto é o conhecimento sobre o self e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar.

RECONSTRUÇÃO: permite notar certas ações individuais, até então não percebidas, e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência.

S: É ele mesmo e eu diria que o segundo ponto que é extremamente importante, é conhecimento. Um bom mediador, é importante que ele seja um generalista de grande porte. Ele não precisa ser especialista de nada mas ele precisa estar informado, ele precisa estar antenado de tudo o que está acontecendo em volta dele, de tudo o que está acontecendo na política, seja aqui, seja lá fora, o que isso está provocando naquela empresa, naquela outra, o que se passa na cabeça das pessoas, eu acho que ele precisa estar muito antenado o tempo todo.

P: Quando você fala nisso assim, quais seriam suas preocupações pra essa formação? Como formar mediadores dentro desse seu olhar?

S4: Dentro desse meu olhar, eu diria que na formação de mediadores, independente se ele vai trabalhar com família ou empresa, ele precisa ter algum conhecimento de funcionamento familiar, funcional e disfuncional, ele precisa ter um bom conhecimento de negócios, como é que o mundo dos negócios funcionam, ele precisa ter alguma noção de finanças, principalmente de planejamento financeiro, como é que as famílias se organizam financeiramente, 80% das mediações que eu fiz, todas elas tinham problema financeiros... É, pra poder colocar subsídios na mesa, pra que as pessoas comecem a perceber aonde que está o conflito delas, que o conflito delas nem sempre está naquilo que elas estão falando mas está por baixo, sabe? É uma coisa como se estivesse um emaranhado que fica por baixo daquela relação e que de vez enquanto sobe uma erva daninha e faz com que eles se lembrem de alguma coisa e faz com que eles briguem por causa disso.

P: É mais ou menos aquela metáfora que você usava da pipa...

S4: É, exato.

P: ... No curso, né.

S4: Uhum.

P: Na grande maioria das vezes, tá na rabiola.

S4: Tá na rabiola, não está na pipa, exatamente. E quando ele tem esse conhecimento amplo, ele é capaz de perceber a rabiola, entendeu? Eu tinha até esquecido essa metáfora.

P: Eu nunca me esqueci, eu uso ela até hoje como referência.

S4: Aluno não esquece.

P: Quando você traz essa importância, você tá falando diretamente ou indiretamente da importância da comunicação que foi o tema do teu trabalho. Como você vê esse

importante aspecto da comunicação nesse processo de desenvolvimento do mediador? Partindo do pressuposto que é ele mesmo?

S4: Primeiro, as pessoas se comunicam mal assim, via de regra. O paulista por exemplo, ele tem a facilidade muito grande de falar a frase pela metade e achar que o outro já entendeu. Ele engole uma parte e fica por isso mesmo.

P: Entendi.

S4: É muito importante que você diga aquilo que você está querendo comunicar de uma forma clara e sucinta. Mais de 50% da população é prolixa, imagine um mediador prolixo.

P: Não dá certo.

S4: Então, a partir do momento em que um profissional de qualquer origem, decida fazer uma formação de mediação, eu acho que seria legal ele se ouvir. Como ele fala sobre determinado assunto, grava... Grave e ouve, porque ele vai ver quantas falhas de comunicação ele tem e quando ele está com o outro, o quanto ele presta pouca atenção no que o outro está falando, porque isso tem a ver com a personalidade. Se você pegar um narcisista então, “miou”, porque ele tá falando pra ele mesmo, ele não está falando pro outro.

P: E aí você trouxe que no seu estudo, isso também estava ligando direto à maneira ou à cultura de origem das famílias...

S4: A cultura da origem de famílias que é muito, muito... Eu peguei e fiz uma analogia coma teoria do Bowlby. Se você pegar a teoria do apego do Bowlby e olhar a maneira que as famílias se comunicam, você entende com mais facilidade aquele perfil de apego porque por exemplo, o apego ambivalente, se o pai grita e a mãe chora, é natural que a criança seja ambivalente, não está comunicando praticamente nada pra ela, então eu vou muito por aí. Aí, a partir do momento em que o mediador no processo de formação ele começa a olhar pra ele e quais são as falhas que ele tem, ele não precisa se preocupar muito com técnica não.

P: A técnica é ele mesmo.

S4: A técnica é ele, exatamente. É ele, como ele aborda, como ele acolhe, como ele fala... Muitas vezes eu já fui extremamente agressiva numa.... Impositiva, não agressiva, numa mediação, pra que as pessoas comesçassem a se ouvir, porque eu descobri no meio do caminho que eles tinham na família de origem, uma autoridade

no grito. Então a hora que você falava alto eles paravam pra ouvir. Então é um pouco trabalho de detetive.

P: Eu fico pensando assim, o Andolfi trabalha muito essa questão do self do terapeuta e eu fico pensando em até que ponto e aí partindo da sua fala, até que ponto não é esse o foco, não deveria ser esse o foco de desenvolvimento do mediador?

S4: Eu acho ele (Andolfi), mágico, aliás eu adoro o self do terapeuta que o Andolfi escreveu. Eu concordo, o self do mediador faz toda a diferença.

P: O que também aí eu penso, isso vai ser uma pergunta pra você... Isso daí vai cair no conceito, ou na compreensão, ou na ideia do que esse próprio mediador tem do que seja um conflito.

S4: Exatamente, porque o conflito é um constructo né, mas ele também é um significado pessoal. O que é conflito pra mim, é diferente pra você.

P: E aí eu fico pensando na formação do mediador, à partir do que a gente estuda na teoria do conflito, assim, como é que deveria ser, se é que eu posso fazer essa pergunta, a noção de conflito de uma pessoa que quer se tornar mediador?

S4: Eu diria que pegando a analogia do próprio Andolfi, para que ela se torne mediadora ela precisa entender os conflitos dela e a gente não precisa chegar ao nível de análise, né, mas quais os conflitos que ela convive com eles no dia-a-dia. Todos nós temos conflitos que talvez a gente carregue a vida inteira e o quanto eles interferem e o quanto tem de transferência e contratransferência? Muita.

P: É aí, mostra pra nós do pensamento sistêmico, a questão das ressonâncias.

S4: Exatamente, é muito forte. Você vê inclusive se você pegar transcrição ou gravação de trechos de mediação você percebe quando isso acontece, quer dizer, o mediador deixou de falar do conflito das partes e ele está falando dele.

P: Pois é, eu fico pensando nesse meu objetivo de entender essa formação, né. Por onde a gente poderia começar, o que realmente se precisa ter no seu olhar, dentro de um curso, seja ele um curso de capacitação, mesmo que seja ele um curso de especialização, de que maneira a gente precisa pensar este curso pra que realmente e aí eu vou plagiar uma das minhas outras entrevistadas pra que a gente realmente forme um “mediador genuíno”.

S4: Eu diria que fazer aquilo que a Sarah Cobb fazia lá na Califórnia. Na primeira tarde do curso era autoconhecimento. Quem é você? Que é trabalhar, o que te trouxe e o que você tem a oferecer, você.

P: Quando você pensa nisso e a tua história de vida, tua história de família, existe algum link?

EXTERNALIZAÇÃO DO PROBLEMA: Vida em geral: escola, trabalho, vida social, lazer; e b. **Relacionamentos: família, interação com os outros;** c. **História pessoal.**

S4: Todos. Vamos lá, minha história de família. Meus pais se conheceram em 1944 na cidade de Augsburg que era a cidade da minha mãe, meu pai era um soldado ferido no hospital e a minha mãe era filha de uma casa bastante bem, que era um frigorífico e eles ainda tinham condições de levar sanduíches para esses soldados. Quando meu pai teve alta, ele pediu ela, em casamento e eles foram pra cidade dele que era Leipzig, quando a guerra terminou a Alemanha foi dividida, Leipzig foi a Alemanha oriental. Meu pai era PHD em química de alimentos e minha mãe estava terminando o curso de química, os dois foram levados para a Sibéria pra trabalhar numa instalação de perfumes de água de rosas, extrato de rosas para os russos.

P: Então eu posso entender que você vem de uma família cosmopolita?

S4: Venho. E aí, eu nasci em 1949, que foi quando minha mãe engravidou e eles tiveram a autorização de voltar pra casa e quando eu nasci, meu pai conseguiu um trabalho em Leipzig mesmo mas depois quando minha mãe estava grávida do meu irmão, dois anos e pouco depois, chamaram ele de volta e ele deu uma enrolada que minha mãe ia dar a luz. Quando ela deu a luz e meu irmão estava com uns 3 meses, hoje se chama coiole mas antes se chamavam batedores, meu pai contratou batedores pra que a gente saísse da Alemanha oriental e fugisse pra ocidental. Largaram tudo para trás, a gente ficou morando um ano na Holanda em Amsterdã, aí meu pai procurou trabalho...

P: E nisso aí, você transitando por essas línguas todas...

S4: Por essas línguas todas...

P: Alemão, holandês, era tudo ao mesmo tempo.

S4: Tudo ao mesmo tempo. Aí meu pai teve três propostas de trabalho, uma pra Santiago no Chile, a outra pra Buenos Aires e a outra pro Rio de Janeiro. Santiago no Chile, ele recusou porque tinha terremoto, Buenos Aires ele recusou porque tinha o peronismo e acabamos aportando no Rio de Janeiro no dia do suicídio de Getúlio Vargas. E ficamos no Rio, na época no hotel no catete, eu aprendi português com as camareiras, aí eu virei interprete dos meus pais e algumas semanas depois o meu pai já estava trabalhando na fábrica e a gente foi morar numa casa que era na baixada fluminense pra perto da fábrica, isso em 1954. E aí começou a odisseia, meu pai era especialista em montagem de fábricas, conseqüentemente a gente mudou de casa umas 20 vezes e meu pai... Chegou num ponto quando ele vai pra Rio Claro, lá tinha um colégio alemão...

P: Ainda no estado do Rio de Janeiro?

S4: Não, já em São Paulo. Aí eu falei pro meu pai “É o seguinte, eu não vou mais mudar com vocês, eu vou ficar aqui”, eu tinha oito anos.

T: Oi? Super decidida já aos oito anos...

S: Oito anos, e aí eu fiquei como aluna interna por dois anos, aí minha mãe me pediu pra voltar pra São Paulo porque meu pai estava sendo transferido para Buenos Aires pra ficar oito meses e ela não queria ficar sozinha com meu irmão e eu vim pra São Paulo e eu já estava naquele curso que chamava “admissão ao ginásio”. Aí eu fui pra um colégio alemão em São Paulo, meu pai volta da Argentina em setembro e morre em novembro. Aí a minha mãe decide... Foi muito difícil, foi extremamente difícil, meu pai enfartou na noite que o Éder Jofre ganhou o galo de ouro e minha mãe ficou doente, e eu meio que com uma amiga dela, ficamos tomando conta dela por uns quinze dias e aí ela decide que não vai ficar em São Paulo e a gente muda pra Rio Claro. E Rio Claro foi fantástico pra mim, porque eu voltei pra escola alemã, eu voltei pra nataçãõ, eu acabei sendo nadadora da escola e eu já queria trabalhar, com catorze anos eu já queria trabalhar e a diretora da escola era muito amiga da minha mãe e então me deixou dar aula de recuperação de inglês, então eu dava aula de inglês para os alunos mais fracos. No ano seguinte, com quinze anos ela me chama pra ficar com os alunos internos do primário na aula de estudo, então aí eu acho que já comecei a fazer mediação sabia? Porque criança depois do almoço pra fazer lição, aluno interno, era um inferno.

P: Você já estava ali fazendo a mediação do conhecimento, né?

S4: Exato. E aí com dezoito anos a minha mãe fica muito doente, eu tinha feito o exame da FUVEST e eu tinha passado em química na USP.

P: Química também?

S4: Química, mas eu não cheguei a cursar porque minha mãe adoeceu e a minha madrinha chegou pra mim e disse “Você vai ter que trabalhar, alguém vai ter que sustentar essa casa”.

P: Eu acho que é nesse momento em que eu vou dizer, graças a Deus que você não fez química. Eu não teria te conhecido!

S4: E aí, o meu primeiro emprego foi na Mercedes Benz. Vim pra São Paulo, fiz o teste, passei e a primeira fase da minha vida, meu primeiro marido foi na Mercedes, aí eu sai da Mercedes e fui pra outra empresa, aí nasceu a minha filha, eu me separei, aí eu voltei pra Mercedes, aí eu fui pra Alemanha, conheci meu segundo marido na Mercedes, voltei pro Brasil e aí eu não podia trabalhar mais na Mercedes né e meu marido queria que eu trabalhasse em outra empresa porque ele era diretor estatutário então tinha uma série de conflitos de interesses, aí eu abri uma confecção. E aí, eu engravidei, nasceu meu filho, veio o plano Collor, eu quebrei e aí eu aceitei fazer uma loucura total, eu aceitei abrir uma empresa brasileira em Lisboa. Aí fiquei três anos, trabalhando vinte dias... Regime de goiano, 20 dias em Lisboa e 10 dias em São Paulo.

P: Gente, você é do mundo mesmo...

DESCONSTRUÇÃO: trazer à consciência a influência de determinados fatores que afetam como as conclusões, isto é o conhecimento sobre o self e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar.

RECONSTRUÇÃO: permite notar certas ações individuais, até então não percebidas, e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência.

S4: E não precisa nem dizer que meu casamento acabou né? E logo em seguida eu voltei de Lisboa em 91, em 92 eu entrei na faculdade pra fazer psicologia e o resto eu já contei.

P: Gente, eu não imaginava metade dessa sua andança e dá pra entender a sua questão. A importância das línguas pra você, a importância do contexto que te levou a ter que dominar várias línguas e o valor e a preocupação que você tem com a comunicação e com a transmissão das emoções também. Quer dizer, me parece.... Não sei se eu te entendi direito, mas parece que se tornar mediador pra você, foi uma consequência de vida, da tua história.

EXTERNALIZAÇÃO DO PROBLEMA: **Vida em geral:** escola, trabalho, vida social, lazer; e b. **Relacionamentos: família, interação com os outros;** c. **História pessoal.**

S4: Foi, porque eu já fazia isso desde pequena, eu apartava por exemplo, o meu irmão sempre foi muito, uma criança mais doentia, mais tímido, mais retraída e eu sempre fui mais atirada. A hora que alguém ia brigar com ele, eu entrava no meio. “Espera um pouco, não é por aí, se você não parar quem vai te bater sou eu”. E eu sempre fui muito espigada, eu sempre fui muito magra, mas sempre fui muito alta e eu fazia isso direto. Na comissão de formatura o pessoal começava a discutir e era eu que entrava no meio pra arrumar, tinha briga nos jogos interescolares, intercores que a gente tinha no colégio e eu era juiz, eu apartava a briga, eu fiz isso desde pequena.

P: Eu me lembro que você foi a única pessoa que eu ouvi dizer enquanto aluna que teve como enfrentar a professora Ivete.

S4: Foi, foi.

P: Eu não me esqueço também, é outra parte da tua história que eu não me esqueço também.

S4: E eu acho que uma dessas coisas dessa minha história de vida e também tem a minha história, tem a história que meus pais me contaram, depois tem as histórias que os filmes foram trazendo e os livros que eu li, pois eu sempre fui muito “rata de biblioteca”, pra eu compor o cenário da minha história e o quanto essa história é o quanto eu sou essa pessoa que eu sou hoje. E uma coisa que a mediação mudou muito em mim, foi a paciência.

p: Você passou a ter ou não?

DESCONSTRUÇÃO: trazer à consciência a influência de determinados fatores que afetam como as conclusões, isto é o conhecimento sobre o self e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar.

RECONSTRUÇÃO: permite notar certas ações individuais, até então não percebidas, e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência.

S4: Passei a ter paciência. Eu era, eu tinha... Eu queria resolver as coisas muito rápido, eu queria resolver era agora e na mediação eu aprendi que tem o tempo de maturação, tem o tempo de você deixar descansar pra depois você retomar o assunto de novo...

p: Nisso, eu acho que assim, eu compartilho desse seu jeito porque eu acho que uma das coisas que eu venho aprendendo estudando a mediação já de um tempo, é exatamente isso porque eu sou extremamente impulsiva e eu vou querer resolver tudo no ontem e nem tudo é possível resolver no ontem, né? A gente precisa aprender a lidar com isso aí e nisso, eu acho que eu penso como você, o maior aprendizado que eu tive com a mediação até hoje foi desenvolver a minha paciência.

EXTERNALIZAÇÃO DO PROBLEMA: **Vida em geral:** escola, trabalho, vida social, lazer; e b. **Relacionamentos: família, interação com os outros;** c. **História pessoal.**

S4: E uma das coisas que eu tomei conhecimento há muito pouco tempo, é porque durante todo o meu doutorado, todo o tempo que eu ficava aqui em São Paulo estudando, eu já morava só com o Vitor e ele já aprendeu tudo por osmose, só de ver. De ver e assim, eu passava “virada no jiraia”, porque era a época que só tinha a internet discada, então eu entrava nas bibliotecas da meia noite em diante, porque era um custo só né? Então ele levantava pra ir pra escola e eu ainda estava sentada na mesa (Risos). E quando ele foi comigo para os Estados Unidos na qualificação, ah! E tem um detalhe na qualificação, a minha mãe teve um AVC hemorrágico no dia 31 de dezembro de 1999 durante a noite. Ela foi pra UTI na madrugada do dia 1

de janeiro de 2000, eu fui pros Estados Unidos qualificar no dia 10, minha mãe faleceu no dia 24. Eu sai do Brasil no dia 10 e voltei no dia 14 e ela na UTI. É, e eu me lembro do meu filho falar isso “Mãe, eu não entendo como você conseguiu fazer isso”, porque olha a pressão era minha, ninguém estava me pressionando, mas eu tinha que acabar naquele ano, eu não tinha mais fôlego pra continuar fora daqui. E deu tudo certo, tanto é que o meu orientador quase perdeu meu prazo, aí ele conseguiu dar um jeito, eu consegui entrar com a pesquisa no tempo certo, eu consegui finalizar. Logo depois que minha mãe faleceu eu falei “Olha, eu vou acabar isso aqui em homenagem à ela” e realmente, até o meio do ano eu acabei e realmente eu deposei em começo de junho.

P: Quer dizer então que tua história toda é permeada por momentos de enfrentamento, me parece...

S4: Muito, uhum...

P: Você teve que desenvolver a resiliência, acho que muito jovem, muito criança ainda e... Você acredita que pra um bom mediador, não precisa nem ser um dos melhores, mas um bom. O quanto essas características são importantes, bom, não sei e são características ou habilidades que a gente desenvolve.

DESCONSTRUÇÃO: trazer a consciência a influência de determinados fatores que afetam como as conclusões, isto é o conhecimento sobre o self e outros relacionamentos e os tipos de estratégias que foram treinados a usar.

RECONSTRUÇÃO: permite notar certas ações individuais, até então não percebidas, e correlacioná-las com os objetivos e as intenções. Esses resultados são entendidos como pontos de entrada para as narrativas alternativas. É a oportunidade para capturar as experiências através da reação no âmbito da atuação e de consciência.

S4: Eu acho que acaba sendo alguma coisa de característica, mas muito de habilidade que você acaba transformando em competência de trabalho. Por exemplo, eu tenho alguns, é... Hoje me perguntam “Que tipo de mediação você faz?”, eu só faço mediação internacional porque hoje ninguém me chama pra fazer mediação em português. Não tem uma empresa que me chame pra fazer mediação aqui, quando tem é pra fazer uma mediação com alguém lá fora, ou com sócios do

exterior que vem pra cá, outro dia eu atendi uma família canadense, ou seja parece que meu nome tá lá o carimbo que só é pra chamar quando é pra falar outra língua.

P: Quando é pra traduzir pra outra língua, né?

S4: É, então isso tá muito louco, é uma coisa que foi acontecendo.

P: Entendi, quando assim, pensando em toda essa trajetória sua, pensando em toda essa sua formação, o que você poderia me dizer para essa pesquisadora aqui que quer tanto pensar uma forma da gente formar pessoas aqui, eu acho que eu só posso pensar por enquanto num contexto de Goiás, nada mais além do que isso nesse momento da minha vida. O que a gente precisa fazer para que a gente forme bem? Qual o conselho, mensagem, diretriz, sei lá o nome, você me diria?

S4: Eu diria que um bom mediador, é uma pessoa que tenha experiência, uma bagagem de vida como parte da formação. Eu não consigo ver um mediador, fazendo mediações complexas com uma pessoa com menos de 40 anos.

P: Ou seja, começando por aquilo que você falou do autoconhecimento, pela compreensão da sua história de vida, pelo desenvolvimento de determinadas habilidades específicas que aí eu posso pensar, não sei se você concorda com a própria questão da resiliência, com a própria questão da paciência, a escuta realmente ativa vamos dizer assim, que mais?

S4: Concordo demais. Eu acho que também um sentimento de compaixão porque quem tá com você tá em sofrimento, mesmo que seja um empresário, mesmo que seja um CEO, aquilo é muito chato de fazer. Ele não tá ali por prazer, ele tá ali pra resolver um problema porque é o papel dele, ele não queria estar ali. Então eu vejo muito entendimento desse macro conceito de compaixão que tem a ver com a empatia de se colocar no lugar do outro, de respeitar esses momentos de dificuldade porque se fosse fácil ninguém chegaria na mediação porque estariam fazendo isso sozinhos com negociação. E eu também acho que uma coisa bastante importante é a tolerância.

P: Eu fico pensando, parece que mediar é muito mais complexo, muito mais sofrido, muito mais prazeroso do que qualquer um dos outros meios que tem de resolução.

S4: Eu concordo com você, porque quando você fala em conciliação, você tem o “by the book”, você tem uma regra, você tem uma saída pré-sugerida. Quando você fala em arbitragem, você tem um arbitro que é um juiz privado e quando você fala em negociação, as partes ainda são capazes de conversar, mesmo que tenha um

facilitador. Então eu acho que a mediação é muito do que a própria Florence Kaslow trabalhou a vida inteira dela né, que é qual é o momento certo de fazer a mediação de divórcio, sempre foi a grande preocupação dela porque quando um casal se separa, tem um que é abandonado e um que abandona, tem um que tá pronto pra sair e tem um que é pego de surpresa. Então como é que você vai trabalhar isso e como você mediador, lida com isso? Eu fui abandonada, então eu sei o que significa isso.

P: E é realmente reconhecendo e entendendo essa nossa história que a gente consegue trabalhar.

S4: É, porque aí você tem a capacidade de se colocar no lugar do outro, o que ele tá vivendo e fazer as perguntas, fazer as intervenções na medida certa, não do que tá escrito no livro, mas daquilo que eles são capazes de aguentar.

P: É como o Jung falou né? A gente precisa ir além das técnicas, não só Jung como Minuchin também né.

S4: O Minuchin e o nosso bonitinho lá, o Crema de Brasília. O Crema tem um livro muito bom dos anos 90 que ele fala que a síntese transacional vai além da técnica, é o quanto o terapeuta consegue se doar. E isso, eu chamo de maturidade profissional. Isso a gente não aprende na faculdade, não é a supervisão que ensina, não é abraçar a técnica que vai fazer isso funcionar, é vivência. Então o mediador jovem, ele tem que começar mediando o conflito na escola, ele tem que ir pra mediar conflito de consumidor, onde ele tenha um envolvimento da inteireza dele um pouco mais controlado.

P: Então eu posso entender que os próprios cursos de capacitação, ou de formação que permite essa plasticidade de horas que a especialização às vezes não, né. Mas os cursos de capacitação e formação, eles podem começar como se fosse nesse ritmo, primeiro você vai mediando questões que são menos complexas e avançando então, para questões que sejam mais complexas.

S4: Com certeza, e o que eu tenho visto é... Eu não dou mais curso de formação, eu só entro naquele curso de capacitação do CNJ com duas aulas. Quando a plateia é mista, quando eu tenho pessoas mais maduras e pessoas jovens, a aula é muito melhor. Quando você tem um público muito jovem, a aula fica superficial.

P: O curso então precisa ser desenhado, de uma forma que respeite essas etapas...

S4: Sim.

P: E é o que a gente não tem né?

S4: Não, não tem. O que tem no momento... A maioria das pessoas que na tentativa de buscar um trabalho porque tem muita gente desempregada inclusive na psicologia, no serviço social e na advocacia, estão fazendo o curso da resolução nº125 que mesmo com 60 horas de prática dentro do CEJUSC, eles não conseguem se conhecer.

P: Uma das minhas entrevistadas teve essa formação e ela disse justamente isso que você falou, claro que de uma outra forma, mas o que ela sente que não foi bom na formação que ela teve e que hoje, ela veio buscar isso na psicologia.

S4: É, e lá se a gente voltar quando a Sarah e a própria Florence, né os americanos falam muito disso “Gente, quando vocês forem trabalhar conflitos que envolvem famílias, que envolvem filhos, façam em duplas”, advogado e psicólogo, advogado e assistente social juntos.

P: É a interdisciplinaridade.

S4: É.

P: Bom, muito obrigada, assim pra gente fechar, primeiro eu te agradeço demais por você partilhar a sua história comigo.

S4: Eu acho que eu esqueci metade, mas...

P: Não, eu acho que você tocou assim... E talvez até sem imaginar, em grande parte das minhas inquietações que me levaram a querer estudar sobre essa formação, sobre a pessoa. Eu acho que a gente se preocupa tanto com o processo da mediação em si, mas a gente não se preocupa com a pessoa que faz...

S4: E isso você colocou naquele artigo, naquele paper que você escreveu quando você terminou o curso da ESA.

P: Com você. Exatamente, naquela época isso já me incomodava muito.

S4: E não adianta ser um advogado ultra, hiper, mega, blaster se ele não é humano, né. Se ele é técnico, ele não vai conseguir sentar e fazer uma mediação, da mesma maneira que você não vai conseguir que o psicólogo muito focado na técnica faça também. Eu tô cansada nos grupos de estudo que eu tenho, quando chegam pra mim “Qual é a melhor técnica pra usar?”. Aí eu falo, você não tá aqui pra aprender técnica, você tá aqui pra aprender a se conhecer. E eu tenho um grupo por ano e cada grupo tem 6 pessoas, de 6, hoje eu tenho 2 que são mediadoras de mão cheia

que tão inclusive, a Mediato que é a empresa privada que eu tô dando consultoria é delas. Elas estão fazendo um trabalho sensacional.

P: Eu te agradeço demais, você não sabe o tanto que entrevistar você fechou grande parte das minhas inquietações...

2. A LINHA DO TEMPO (SCHABELL, 2016)

Momento (estrutura)	Descrição do evento Experiência (enredo)	Panorama emocional
<p>Atuação: início da história familiar.</p>	<p>Os pais se conheceram em 1944, na cidade de Augsburg, que era a cidade da mãe. O pai era um soldado, ferido no hospital e mãe era de uma família com um bom nível sócioeconômico.</p> <p>Quando o pai teve alta, pediu a mãe em casamento e eles foram para Leipzig, quando a guerra terminou. O pai era PHD em química de alimentos e a mãe estava terminando o curso de química. Os dois foram levados para a Sibéria para trabalhar numa instalação de perfumes de água de rosas para os russos. A mãe engravidou e eles tiveram a autorização de voltar pra casa, e daí em 1949 S4 nasceu.</p> <p>O pai conseguiu um trabalho em Leipzig, depois, quando a mãe estava grávida novamente, foram chamados de volta. Quando ela deu à luz e o meu irmão estava com uns 3 meses, o pai contratou batedores (coiotes) pra que a família saísse da Alemanha oriental para ocidental. Largaram tudo para trás e foram morar na Holanda, em Amsterdã.</p> <p>O pai teve três propostas de trabalho: uma para Santiago no Chile, a outra para Buenos Aires e a terceira para Rio de Janeiro. Santiago foi recusada porque tinha terremoto; Buenos Aires, porque tinha o peronismo; então se mudaram para o Rio de Janeiro, no dia do suicídio de Getúlio Vargas.</p> <p>Moraram em um hotel no Catete, onde S4 aprendeu português com as camareiras e tornou-se intérprete dos pais. Algumas semanas depois o pai começou a trabalhar na fábrica e foram morar na baixada fluminense, em 1954.</p> <p>O trabalho na fábrica exigiu que se mudassem de casa diversas vezes. Foram para Rio Claro, São Paulo, onde foi estudar em um colégio alemão.</p>	<p>Nostalgia</p>

	<p>Nesse momento, aos oito anos de idade, decidiu que não mudaria mais com os pais. Ficou como aluna interna por dois anos, daí a pedido mãe voltou para São Paulo porque o pai foi transferido para Buenos Aires e a mãe não queria ficar sozinha com irmão. Foi para São Paulo e estudou em um colégio alemão.</p> <p>Em setembro do mesmo ano, o pai volta da Argentina e morre em novembro, na noite que o Éder Jofre ganhou o galão de ouro. A mãe ficou doente e decide não ficar em São Paulo e mudam pra Rio Claro. S4 volta pra escola alemã, para nataçã, e a diretora deixou-a dar aula de recuperaçã de inglês. No ano seguinte, com quinze anos, é chamada para ficar com os alunos internos do primário na aula de estudo, onde entende que começou a fazer mediação.</p> <p>Com dezoito anos a mãe fica muito doente, e S4 é aprovada no exame da FUVEST em química, mas não chegou a cursar, porque a mãe adoeceu novamente e teve que trabalhar. O primeiro emprego foi na Mercedes Benz, em São Paulo, onde conheceu o primeiro marido.</p> <p>Saiu da Mercedes para outra empresa, quando deu à luz a primeira filha. Daí, se separa, volta para Mercedes, e muda para Alemanha, onde conheceu o segundo marido.</p> <p>Retorna ao Brasil, não podia trabalhar mais na Mercedes porque o marido era diretor estatutário, o que caracterizava conflito de interesse. Então, abre uma confecção e dá à luz ao segundo filho.</p> <p>No período do plano Collor, quebra e decide abrir uma empresa brasileira, em Lisboa e por três anos ficou trabalhando 20 dias em Lisboa e 10 dias em São Paulo. O segundo casamento acaba, retorna ao Brasil e em 1992 começa a faculdade de psicologia, onde mediava os conflitos entre colegas e coordenação.</p> <p>S4 lembra que essa é a história de vida dela, a história que os pais contaram e as histórias que os filmes e livros trouxeram.</p>	
<p>Atuação: encontro com Ângela Oliveira.</p>	<p>Criação de um centro de mediação/CLAMA (Centro Latino Americano de Mediação e Arbitragem).</p>	<p>Entusiasmo</p>
<p>Atuação: início das atividades do CLAMA.</p>	<p>Criação de cursos de formação em mediação em módulos de 25 horas nos moldes de Sarah Cobb.</p>	<p>Entusiasmo</p>

<p>Atuação/Consciência: participação no III Congresso Brasileiro de Terapia Familiar.</p>	<p>Vivência pessoal em um processo de mediação. "É isso que eu quero fazer".</p>	<p>Encantamento</p>
<p>Atuação: I Workshop com a Dra. Sara Cobb.</p>	<p>Organização e tradução simultânea das palestras e vivências do workshop</p>	<p>Encantamento</p>
<p>Atuação: convite para cursar o doutorado na Califórnia pela Dra. Sara Cobb.</p>	<p>Cursou disciplinas como: comunicação, teoria do conflito, análise de discurso e filosofia com foco no diálogo de Edith Stein, a perspectiva de Maturana e teoria do apego do Bowlby;</p> <p>Desenvolveu uma pesquisa qualitativa com análise no discurso pra compreender a importância das emoções no desenvolvimento da linguagem, principalmente a importância das emoções dentro da família. O objetivo era entender porque algumas pessoas tem uma fala agressiva, porque que algumas falam muito alto e as outras falam muito baixo, se tinha a ver com personalidade e com a cultura familiar. A conclusão foi de que tem muito a ver com a cultura familiar</p> <p>Na finalização do doutorado a mãe de S4 teve um AVC hemorrágico e no dia 31 de dezembro de 1999, durante a noite, foi pra UTI. Na madrugada do dia 1 de janeiro de 2000, S4 vai para os Estados Unidos qualifica no dia 10 de janeiro e no dia 24 a mãe falece.</p>	<p>Entusiasmo</p>
<p>Consciência: o Pulo do Gato/ O self mediador.</p>	<p>Compreende que o instrumento do mediador é ele mesmo, com própria experiência de vida, com as coisas que deram errado, com as frustrações e com o que deu certo.</p> <p>Um bom mediador é generalista, bem informado com o que está acontecendo em volta dele, na geopolítica, na economia e na sociedade.</p> <p>Na formação de mediadores, ele precisa ter algum conhecimento de funcionamento familiar, de negócios, de finanças, principalmente de planejamento financeiro, de organização familiar.</p> <p>O mediador precisa desenvolver a tolerância, a compaixão, saber se ouvir, perceber as próprias falhas de comunicação. Ele precisa olhar pra ele mesmo e não tanto para a técnica. A técnica é ele como ele aborda, como ele acolhe, como ele fala, um trabalho de detetive.</p> <p>O self do mediador faz toda a diferença, sua bagagem de vida. A importância do</p>	<p>Alegria/desafio</p>

	autoconhecimento: Quem é você, o que te trouxe e o que tem a oferecer, desenvolver a capacidade de se colocar no lugar do outro, fazer as intervenções na medida certa, não em relação ao que está escrito no livro, mas daquilo que eles são capazes de aguentar.	
Consciência: Interdisciplinaridade	Quando se trabalha com conflitos que envolvem famílias, que envolvem filhos, façam em duplas de advogado e psicólogo, advogado e assistente social de forma interdisciplinar.	Reciprocidade

O uso da metáfora “**pulo do gato**” (Colombo, 2008) nas tabelas dos quatro sujeitos se deu para evidenciar que o processo de construção do self do mediador nasce da construção mútua de uma relação humanizada, de uma experiência cooperativa, fundada nas vivências históricas individuais, onde a narrativa do mediador (pesquisador) se confunde com as experiências dos sujeitos. Essas experiências serão sempre singulares e os processos entre mediadores e mediados, pesquisadores e sujeitos também nunca serão iguais e só farão sentido dentro daquele contexto e daquele sistema.

Através da interpretação e compreensão das narrativas dos quatro sujeitos sobre a construção da formação do mediador de conflitos, foram identificados nos relatos os elementos que caracterizam as escolhas, as ações e as tomadas de consciência dos sujeitos com relação aos momentos de externalização, desconstrução e reconstrução de suas histórias.

No contexto de externalização das narrativas, com relação aos padrões inter-relacionais identificados no histórico pessoal, familiar e profissional de cada sujeito, pode ser observado uma diversidade de experiências que caracterizam as singularidades de cada um. As distinções podem ser observadas nas descrições dos sujeitos, na identificação dos momentos das experiências vividas, nas lembranças de encontros com pessoas que idade, no local de nascimento e de residência, no estado civil, na experiência profissional, na formação cultural e na esperança da transformação das relações. Esses momentos foram percebidos, destacados e ordenados nas transcrições das entrevistas e nas tabelas descritivas das linhas do tempo.

Enfim, diante de tudo que foi exposto, foi elaborada uma tabela que demonstra as aproximações entre as suas compreensões históricas, os padrões

interrelacionais, o conhecimento pessoal e as narrativas alternativas dos sujeitos em relação à construção influenciaram as tomadas de decisão, nos momentos de dúvidas, nas diferenças de da formação como mediador.

Tabela Comparativa: aproximações entre os sujeitos

	EXTERNALIZAÇÃO	DESCONSTRUÇÃO	RECONSTRUÇÃO
S1	<p>1. Resultado / Conclusão / Nova história Percebeu que faltou prática e trabalho com a pessoa (self) do mediador: “deveria ser trabalhado mais da pessoa do mediador do que do caso em si, mais da pessoa do mediador do que a parte teórica em si”.</p> <p>1. Padrões interrelacionais (vida em geral/relacionamentos/história pessoal) Na sua prática como mediadora judicial entendeu que faltava aos mediadores o autoconhecimento: “Eu venho buscando conhecimento... Pra eu chegar a ser, onde eu quero né, ser uma mediadora de excelência tem que ser através desse conhecimento”.</p>	<p>Conhecimento sobre o self/pessoa do mediador Identificou que as ferramentas da mediação e o conhecimento do mundo do Direito não são suficientes, é preciso mais: “A psicologia vem me ajudar a desconstruir um pouco da formação somente jurídica que eu tenho e trazer elementos pessoais, trazer elementos do dia-a-dia que a psicologia fala que é a desconstrução e a formação de novas verdades, daquilo que é justo, daquilo que é injusto”.</p>	<p>Narrativas alternativas Compreendeu que precisava buscar o autoconhecimento e a interdisciplinaridade: “entrar no mestrado na área da psicologia, no ramo da psicologia social pra eu desenvolver aí, não só a parte do direito, mas também a psicologia na teoria do conflito, na formação mesmo do processo da mediação dentro do cenário do judiciário brasileiro”.</p>
S2	<p>1. Resultado / Conclusão / Nova história Entendeu que existe uma carência em autoconhecimento e prática em sua formação como mediador: “Existe uma carência minha nesse aspecto, que eu preciso buscar com colegas que estão atuando hoje no mercado, na área de mediação por exemplo”. “Utilizar mais a prática do que a teoria é o que falta para esses cursos”.</p> <p>1. Padrões interrelacionais (vida em geral/relacionamentos/história pessoal) Entendeu que a vivência interpessoal interfere no trabalho. “ Houve um conflito e estavam trazendo esse problema até hierárquico de respeito dentro da</p>	<p>Conhecimento sobre o self/pessoa do mediador Identificou que o autoconhecimento é o instrumento do mediador: “Se não tiver esse tato de entender o que está acontecendo entre as partes integrantes, ele não vai conseguir resolver o conflito.”</p>	<p>Narrativas alternativas Compreendeu que precisava buscar o autoconhecimento e a interdisciplinaridade: “Cada pessoa tem um modo de pensar e de ver a vida de uma forma e você tem que ter esse tato e por isso que eu tenho umas amigas psicólogas que vem me auxiliando com essa...”</p>

	<p>empresa, então assim, se eu não tivesse conversado e entendido isso, eu não sei se eu consegui resolver mas no momento, agora, parece que o nível subiu um pouquinho mais, mas eu acho que vou precisar de mais intervenções e explicar que isso não pode interferir dentro do ambiente de trabalho.”</p> <p>“O que me deu essa base é a vivência e a experiência diária durante esses 22 anos como administrador, ou seja, sempre convivendo com colaboradores...”</p>		
S3	<p>1. Resultado / Conclusão / Nova história Entendeu que o mediador precisa se autoconhecer: “...o próprio self. A pessoa precisa se conhecer, foi como eu te contei e aí me emocionei aqui porque falar disso também é interessante, é reviver algo que eu acho que nunca falei desse jeito, nunca falei tanto assim, comparando. Já pensei, já escrevi um pouco sobre isso, mas nunca falei tanto isso de me ver enquanto pessoa medidora, então assim, primeiro passo é a pessoa se reconhecer enquanto pessoa dentro daquelas características do mediador.” “...eu vi muito do meu eu, de mim enquanto pessoa, muito da minha história de vida e... É isso!”</p> <p>1. Padrões interrelacionais (vida em geral/relacionamentos/história pessoal) Entendeu que a vivência interpessoal interfere no trabalho “...Eu aprendi na minha história de vida que não é confronto que a gente precisa, a gente precisa é saber enfrentar. É o enfrentamento. Enfrentamento é uma palavra positiva e eu acho que por tantas coisas que eu já passei, a gente precisa aprender a enfrentar e não é aquela questão de ter esperança, é isso também, é ter esperança, ter fé, eu acho que eu não consigo não pensar nesse outro lado mas é acreditar que aquele conflito não é o fim da história, ele é uma passagem, ele pode ser</p>	<p>Conhecimento sobre o self/pessoa do mediador Identificou que o autoconhecimento é o instrumento do mediador “É reconhecer, não em algo que vou me transformar, não em algo que eu vou me capacitar, mas é como eu disse, é algo que já está aqui.”</p>	<p>Narrativas alternativas Compreendeu que precisa do autoconhecimento e da interdisciplinaridade: “Para compreender o conflito também, eu preciso saber em que eu estou, como é que eu estou, eu envolvido nessa situação, o que é meu nessa situação.” “Fiz especialização em Direito das famílias e em Psicologia jurídica.”</p>

	transformado e isso tem tudo a ver com a minha história.”		
S4	<p>1. Resultado / Conclusão / Nova história Momento de descoberta de novas histórias: “Em 1998, teve um congresso de terapia de familiar (III Congresso Brasileiro de Terapia Familiar) no Rio de Janeiro que veio a Florence Kaslow que era uma mediadora na região da Flórida e que tinha um livro na época que chamava “As dinâmicas do divórcio” e no fim do workshop dela, ela faz, ela queria demonstrar um ritual de finalização de mediação do divórcio... E eu me ofereci pra ser voluntária, então foi como se fosse o meu próprio divórcio, então ela faz uma cerimônia que da mesma maneira que você casou, ela descasa o casal.” Foi uma trombada isso, assim... Mexeu tanto comigo, e eu falei “Eu quero fazer isso também!”</p> <p>1. Padrões interrelacionais (vida em geral/relacionamentos/história pessoal) Percepção da história pessoal na sua construção como mediadora: “Eu diria que o mediador sou eu com minha experiência de vida, com os tombos que eu levei, com as coisas que deram errado, a gente fala muito do que dá certo, raramente a gente fala do que não dá certo... Com aquilo com que eu me frustrei e também com aquilo que eu fiquei feliz pelo fato de ter dado certo.”</p>	<p>Conhecimento sobre o self/pessoa do mediador Identificou que o autoconhecimento é o instrumento do mediador: “o mediador no processo de formação ele começa a olhar pra ele e quais são as falhas que ele tem, ele não precisa se preocupar muito com técnica não.” “eu chamo de maturidade profissional. Isso a gente não aprende na faculdade, não é a supervisão que ensina, não é abraçar a técnica que vai fazer isso funcionar, é vivência.”</p>	<p>Narrativas alternativas Compreendeu que precisa do autoconhecimento e da interdisciplinaridade “Pra eu compor o cenário da minha história e o quanto essa história é o quanto eu sou essa pessoa que eu sou hoje. E uma coisa que a mediação mudou muito em mim, foi a paciência.” “Gente, quando vocês forem trabalhar conflitos que envolvem famílias, que envolvem filhos, façam em duplas”, advogado e psicólogo, advogado e assistente social juntos.” “Dentro desse meu olhar, eu diria que na formação de mediadores, independente se ele vai trabalhar com família ou empresa, ele precisa ter algum conhecimento de funcionamento familiar, funcional e disfuncional, ele precisa ter um bom conhecimento de negócios, como é que o mundo dos negócios funcionam, ele precisa ter alguma noção de finanças, principalmente de planejamento financeiro, como é que as famílias se organizam financeiramente, 80% das mediações que eu fiz, todas elas tinham problema financeiros.”</p>

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através das narrativas de quatro sujeitos e das ressonâncias da pesquisadora, o presente trabalho demonstrou que o processo de construção da formação do mediador de conflitos se dá a partir da construção de significados de suas ações por meio de suas experiências, bem como do conhecimento de suas próprias histórias (autoconhecimento). Esta tomada de consciência permite a produção de sentidos às experiências e influenciam as ações como mediadores de conflitos. Joan Scott (1999) compreende que experiência é capacidade e possibilidade que a pessoa tem de significação de um conjunto de vivências e acontecimentos associados ao contexto histórico cultural.

As pessoas, a partir de suas interrelações, coconstroem o mundo em que vivem, assumindo a ética da responsabilidade, a tomada de consciência da situação em que se encontra por meio de uma visão ampliada. Contudo, cada vez que entra em conflito com outra, que de alguma forma deseja conviver, a atitude a ser tomada deveria ser de compreender que a sua abordagem de ver a realidade é o resultado de seu acoplamento estrutural no domínio de sua própria experiência. E esta abordagem é tão legítima e válida quanto a do outro. A singularidade deste fenômeno, mediada pela linguagem, tem o papel de gerar as identidades pessoais de cada um e de também constituir uma dinâmica recursiva que produz a reflexividade, levando à ação a partir de uma visão ampliada e complexa.

Compreende-se, então, que vive-se um contexto de várias verdades (múltiplas verdades), de múltiplas narrativas e, para tal, faz-se necessário entender, aceitar e conviver com as diferenças, pois o mundo é constituído por elas. Não existe uma única forma de ver, pensar, sentir e compreender o mundo. As realidades são coconstruídas pelas pessoas em relação, para que possam lidar com determinadas situações ou contextos. Atitudes e comportamentos são efeitos dos significados que as pessoas produzem em relação às suas experiências e à natureza dessas. A dificuldade de entender, viver e respeitar a existência do outro, é, então, uma fonte geradora de conflitos.

A experiência vivida na mediação pode conduzir os indivíduos a um processo de construção de educar-se a si mesmo, a partir da tomada de consciência de seus comportamentos, histórias de vida, reações emocionais, sentimentos e verdadeiros

interesses. Pode permitir, ainda, a identificação das potencialidades, fragilidades, preconceitos, crenças e valores, a partir do reconhecimento de que o outro existe, bem como sua realidade mesmo que diferente.

No contexto de externalização das narrativas, com relação aos padrões inter-relacionais identificados no histórico pessoal, familiar e profissional de cada sujeito, foi observado uma diversidade de experiências que caracterizam as singularidades de cada um. As distinções puderam ser observadas nas descrições dos sujeitos, na identificação dos momentos das experiências vividas, nas lembranças de encontros com pessoas que influenciaram suas tomadas de decisão, nos momentos de dúvidas, nas diferenças de idade, no local de nascimento e de residência, no estado civil, na experiência profissional, na formação cultural e na construção das relações. As aproximações entre as suas compreensões históricas, seus padrões interrelacionais, o autoconhecimento e as narrativas alternativas dos sujeitos, em relação à construção da formação como mediador, permitiram o reconhecimento do chamado “pulo do gato” (Colombo, 2008), que nada mais é, o desenvolvimento do self do mediador, da pessoa do mediador.

O contexto desta pesquisa foi coconstruído por meio de muitas histórias de vida: a da pesquisadora, a de cada um dos sujeitos, a construída pelos sujeitos em seus diversos sistemas relacionais e a história compartilhada nas entrevistas, favorecendo a emergência de várias vozes. Essas trocas são constituídas de infinitas e singulares emoções e cabe ao pesquisador (e ao mediador no espaço da mediação) fazer uso delas como recurso. A coconstrução de contextos relacionais provocam o desenvolvimento do **self** do mediador (do pesquisador), que é o meio pelo qual se entende quem é e quais são os seus propósitos na vida.

O mediador, como parte do sistema que observa, coconstrói na relação com os mediandos e, para tanto, precisa olhar-se conjuntamente e perceber as intersecções entre as narrativas. O que ele (mediador/pesquisador) traz de si mesmo em conjunto com a capacidade de interrogar-se em relação ao que é falado compõe a realidade coconstruída. Portanto, mediador e mediandos, pesquisadores e sujeitos, “trabalham no território dos encontros, iluminados na intersecção das ressonâncias” (Colombo, 2008, p. 108). Assim como a autora, penso que é neste encontro que torna-se possível produzir sentidos, gerar ressonâncias que

provoquem a emergência das memórias, das crenças, dos valores, e dos padrões interacionais, possibilitando a construção de narrativas alternativas.

Nesse contexto, as ressonâncias são as distinções e, portanto, são elas que fazem a diferença, abrindo o espaço para a formação de sistemas relacionais, de construção de significados, do desenvolvimento da autonomia e da ética da responsabilidade individual e ao mesmo tempo da corresponsabilidade. Então, voltando ao contexto de construção da formação do mediador de conflitos, pode-se dizer que o “pulo do gato” do mediador será possível por meio da prática, da vivência, da compreensão e do estudo interdisciplinar das teorias e das técnicas, bem como pelo autoconhecimento a partir da tomada de consciência das ressonâncias e da competência de fazer uso delas como instrumento.

Ao pensar nos cursos, que tem como objetivo a formação de mediadores de conflitos, é preciso incluir em suas matrizes curriculares não só disciplinas teóricas com conteúdos interdisciplinares, quem sabe até transdisciplinares, mas também espaços de desenvolvimento da prática supervisionada (intervisionada) de forma que, na relação coconstruída com o supervisor, o aluno possa entrar em contato com suas ressonâncias vividas nas sessões com os mediandos, transformando-as em instrumentos de intervenção.

Nesse sentido, compreendendo a proposta desta tese de repensar a formação do mediador a partir de uma visão sistêmica novoparadigmática, ampliando os conceitos abordados pela ciência tradicional. Considero importante ainda, estender o conceito de supervisão, refletindo sobre o termo ‘altervisão’ como forma de aprender entre pares, quando, diante de profissionais, entendemos que cada um pode expressar o seu conhecimento e seu desenvolvimento pessoal (*self*) sobre a mediação e todos podem obter trocas de aprendizado num ambiente colaborativo. A altervisão visa à participação de si e do outro numa experiência de coconstrução. E isso foi vivenciado por mim durante toda a pesquisa realizada no doutorado.

Parece que é possível pensar uma prática da mediação que, pode ser relativamente “fácil” de aplicar, bastante útil e que pode ser usada em muitas circunstâncias diferentes, pois se trata de uma prática que estuda a prática. Mediadores e mediandos não são somente colaboradores do processo, mas também, coconstrutores do processo, o que pode ser considerado um crescimento,

uma transformação. Vale ressaltar que, mediador e mediados estão inseridos na linguagem, nos movimentos, nos diálogos e nas coletividades, e essas, inseridas na cultura.

Enfim, este estudo é somente um “ponta pé inicial” e, portanto, não tem a pretensão de responder tudo, mas sim de provocar a reflexão de como formar mediadores cada vez mais preparados para lidar com as variedades de contextos relacionais de conflitos.

REFERÊNCIAS

- AMORIM, E. P. M; SCHABELL, C. *Mediação não é conciliação: uma reflexão acerca da especificidade desses dois meios de pacificação social*. In: TRABOUSLI, C. S. (org.). *Negociação, mediação, conciliação e arbitragem*. Goiânia: Kelps, p. 57-73, 2013.
- ARAUJO, M.F; SOBRINHO, A. S. O. *Direito de família e sucessões no código de processo civil/2015: a primazia da mediação para uma cultura do diálogo*. *Revista de formas Consensuais de Solução de Conflitos I*, v. 31, n.1, p.51-72, 2017.
- AUN, J. G.; VASCONCELLOS, M. J.; COELHO, S. V. *Atendimento sistêmico de famílias e redes sociais: fundamentos teóricos e epistemológicos*. Belo Horizonte: Ophicina de Arte e Prosa, v. I, 2005.
- AUN, J. G.; VASCONCELOS, M. J.; COELHO, S. V. *Atendimento sistêmico de famílias e redes sociais: o processo de atendimento sistêmico*. Belo Horizonte: Ophicina de Arte e Prosa, v. II, n. I e II, 2007.
- AUN, J. G.; VASCONCELOS, M. J.; COELHO, S. V. *Atendimento sistêmico de famílias e redes sociais: desenvolvendo práticas com a metodologia de atendimento sistêmico*. Belo Horizonte: Ophicina de Arte e Prosa, v. III, 2010.
- BERTALANFFY, L.V. *Teoria dos sistemas*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1976.
- BRAGANHOLO, B. H. *Novo desafio do direito de família contemporâneo: a mediação familiar*. Petrópolis: Vozes, 2005.
- BRASIL. *Novo Código de Processo Civil*. 21º. Ed. São Paulo: Saraiva, 2018.
- BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF, Senado, 1998.
- BRIQUET, E.C. *Manual de mediação: teoria e prática na formação do mediador*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016.
- BAUMAN, Z. *Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2003.
- BAUMAN, Z. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2000.
- BAUMAN, Z. *Ética pós-moderna*. São Paulo: Paulus, 1997.
- BAUMAN, Z. *O mal estar da pós-modernidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1997.
- CAMPANÁRIO, M. S. N. A. *Mediação penal*. *Civitas*, v. 1, n. 13, p. 118-135, 2013.

CARVALHO, A. S.A. V.; SCHABBEL, C. *Mediador: habilidades, competências e metacompetências*. In: TRABOUSLI, C. S. (org.). *Negociação, mediação, conciliação e arbitragem*. Goiânia: Kelps, p. 43-55, 2013.

CHRISTIAN, C. *Intersubjectivity and modern conflict theory*. *Psychoanalytic Psychology*, vol.32, n.4, p. 608-625, 2015.

COLOMBO, S. F. *O pulo-do-gato – identificação das ressonâncias para fazer a diferença*. In: MACEDO, R. M. S. (org.). *Terapia familiar no Brasil na última década*. São Paulo: Roca, 2008.

CRUZ, S. V. C. *Classe e conflito em Dahrendorf: um comentário*. *Revista Administração de Empresas, Fundação Getúlio Vargas*, v. 14, n. 4, p.108-118, 1974.

DALLA, H. *Mediação e arbitragem na administração pública*. 1ª edição. São Paulo: CRV, 2018.

ELKAIM, M. *Descrição de uma evolução*. In: ELKAIM, M. *Panorama das terapias*. São Paulo: Summus, p.306-332,1998.

ESBER, K.M. *Autores de violência sexual contra crianças e adolescentes*. Goiânia: Cênone Editorial, 2009.

ESTEVES DE VASCONCELLOS, M. J.. *Pensamento Sistêmico: o novo paradigma da ciência*. Campinas: Papyrus, 2002.

FERREIRA, N. S. *Mediação familiar: fundamentos e regulamentação pela nova lei da mediação*. *Revista Curso de Direito UNIFOR, Formiga*, v.7, n.2, p.16-28, 2016.

FIORELLI, J. O.; FIORELLI, M. R.; MALHADAS JÚNIOR, M. J. O. *Mediação e solução de conflitos: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2008.

FREEDMAN, J.; COMBS, G. *Narrative therapy: the social construction of preferred realities*. New York: W.W. Norton, 1996.

GERGEN, K.J; GERGEN, M. *Construcionismo social: um convite ao diálogo*. Rio de Janeiro: Instituto Noos, 2010.

GERGEN, K.J. *The saturated self: dilemmas of identity in contemporary life*. New York: Basic Books,1991.

GRANDESSO, M. A. *Sobre a reconstrução do significado: uma análise epistemológica e hermenêutica da prática clínica*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2000.

LABOISSIÈRE, P. *Cadastro nacional de mediadores judiciais e conciliadores do Conselho Nacional de Justiça*. Agência Nacional do Brasil, Brasília, 24 mar. 2017.

LANDE, J. *Using dispute system design methods to promote good-faith participation in court-connected mediation programs*. Los Angeles: UCLA Law Review, v. 50, p. 69-143, 2002.

LEMOINE, M. R. F.; LIBRI, R.; ROSETI, G. *Resiliência: Uma prospectiva para la Mediación*. Buenos Aires: Revista de C.P.A.C.F, 2005.

MATURANA, H. R.; VARELA, F.J. *A árvore do conhecimento: as bases biológicas da compreensão humana*. São Paulo: Palas Athena, 2005.

MARODIN, M.; MOLINARI, F. *Mediação de conflitos: paradigmas contemporâneos e fundamentos para a prática*. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2016.

MELILO, A.; OJEDA, E. N. S. *Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires: Paidós, 2006.

MORIN, E. *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa, 1990.

MOORE, C.W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MÜLLER, F. G.; BEIRAS, A.; CRUZ, R. M. *O trabalho do psicólogo na mediação dos conflitos familiares: reflexões com base na experiência do serviço de mediação familiar em Santa Catarina*. Alethia, v. 26, p.196-209, 2007.

MUSZKAT, M. *Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência*. São Paulo: Summus, 2003.

MUSZKAT, M. *Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações*. São Paulo: Summus, 2005.

MUSZKAT, M.; OLIVEIRA, M. C.; UNBEHAUM, S.; MUSZKAT, S. *Mediação familiar transdisciplinar: uma metodologia de trabalho em situações de gênero*. São Paulo: Summus, 2008.

OLIVEIRA, R. F. *Mediação de conflitos familiares: perspectiva teórica e processos de intervenção*. Revista de Psicologia da IMED, v. 2, p. 441-448, 2010.

PERES, V.L. A. *Subjetividade e psicologia jurídica*. Curitiba: Appris editora, 2018.

POUPART *et. al.* *A Pesquisa Qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos*. Tradução de Ana Cristina Nasser. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

PRIGOGINE, I. *O fim das certezas: tempo, caos e as leis da natureza*. São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 1996.

ROSENTHAL, G. *História de vida vivenciada e história de vida narrada: a interrelação entre experiência, recordar e narrar*. Civitas v.14, n. 2, p. 227-249, 2014.

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

SCHABBEL, C. *Mediação na prática: abordagem circular-narrativa*. São Paulo: IGLU, 2016.

SCOTT, J. *Experiência*. In: Silva, Alcione Leite da; Lago, Mara Coelho de Souza; Ramos, Tânia Regina Oliveira (orgs.). *Falas de gênero: teorias, análise, leituras*. Florianópolis: Editora Mulheres, p. 21-55, 1999.

SQUIRE, C. *O que é narrativa?* Civitas v. 14, n. 2, p. 272-284, 2014.

SCHINITMAN, D. F. *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

TURATO, E. R. *Tratado da metodologia da pesquisa clínico-qualitativa*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

TESLER, P. H. *Can this relationship be saved? The legal profession and families in transition*. Family Court Review, v. 55, n.1, p. 38-58, 2017.

UMBREIT, M. S. *Humanistic mediation: a transformative journey of peace making*. University of Minesota: Centre for Restorative Justice, 1997.

VASCONCELOS, C. E. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

WATZLAWICK, P. et al. *A Pragmática da Comunicação Humana*. São Paulo: Cultrix, 1998.

WHITE, M.; EPSTON, D. *Narrative means to therapeutic ends*. New York: W.W. Norton, 1990.

WHITE, M. *Maps of narrative practice*. New York: W.W. Norton, 2007.

WHITE, M. *Narrative practice: continuing the conversations*. New York: W.W. Norton & Company, Inc., 2011.

ZIMMERMAM, J.; DICKERSON, V.C. *A técnica da narração no campo da psiquiatria e o trabalho de Michel White*. In: ELKAIM, M. *Panorama das terapias*. São Paulo: Summus, p. 252-274, 1998.

ANEXO I

TERMO DE COMPROMISSO LIVRE E ESCLARECIDO

Meu nome é Analice de Sousa Arruda Vinhal de Carvalho. Sou aluna de doutorado do Programa Stricto Sensu em Psicologia, da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, orientanda da professora Dra. Vannuzia Leal Andrade Peres, pesquisadora da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUCGoiás) e estou lhe convidando para participar, como voluntário(a), em uma pesquisa intitulada "Narrativas de construção da formação do mediador de conflitos" que faz parte do projeto guarda-chuva "Produções subjetivas de famílias em litígio pela guarda dos filhos: implicações para o seu desenvolvimento social".

Necessito de sua colaboração para produzir conhecimento sobre o tema. A sua colaboração será por meio de entrevistas sobre a sua trajetória como mediador de conflitos.

Caso você aceite participar da pesquisa, antes de iniciarmos esse processo é necessário que você assine o TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO, em duas vias, para assegurar sua participação livre e consentida. Além disso, o Termo assegura o respeito ao seu direito de privacidade, isto é, de não utilização de qualquer informação sobre você, sem que as suas identidades sejam devidamente preservadas.

Coerente com os princípios éticos da pesquisa com humanos (**Resolução nº 196/96, do Conselho Nacional de Saúde**), buscaremos construir um conhecimento (princípios, conceitos) que possa subsidiar ações que promovam o seu bem-estar.

É importante dizer que um dos maiores benefícios que você irá obter no processo da pesquisa será a oportunidade de refletirem sobre a sua trajetória em relação a sua formação como mediador de conflitos. Assim, você será um participante ativo desse processo, isto é, será diretamente implicado no curso da construção das informações sobre o tema e na sua análise e interpretação. Ao final desse processo nós faremos um fechamento sobre os seus resultados, com uma reflexão mais aprofundada.

Qualquer dificuldade encontrada por você no decorrer do processo da pesquisa não se constituirá em risco de qualquer ordem, desde você expresse claramente e a coloque em discussão, fato que poderá, ao contrário do que geralmente se pensa, constituir-se em oportunidade de você dar um salto qualitativo nos seus processos de desenvolvimento. Entretanto, caso você demonstre a necessidade e motivação para fazer um acompanhamento psicológico, o encaminhamento necessário será providenciado de forma a não haver nenhum prejuízo de ordem moral e ética. Conforme você pode ver, temos um documento que assegura a disponibilidade da Clínica Escola de Psicologia da PUC Goiás (CEPSI) para atender qualquer um dos membros da família.

O critério que utilizamos para a não participação da pessoa convidada é a sua não disponibilidade que pode ser expressa de várias formas. Assim, caso você não se sinta disponível, vamos analisar, em conjunto, aberta e honestamente a questão, para que tudo fique acertado entre nós. Caso tenha disponibilidade e não se sinta à vontade após iniciar o processo, o consentimento poderá ser retirado sem nenhum prejuízo para ninguém.

As informações construídas por meio das entrevistas, com você, serão utilizadas para fins educativos, elaboração de políticas públicas e de outros instrumentos pedagógicos, sem nenhum prejuízo para você e os outros membros que terão seus nomes devidamente preservados. Asseguramos que todas as informações de caráter privado serão mantidas em total sigilo. Caso você nos autorize, para melhor registro das informações, faremos uso de um gravador que poderá ser desligado a qualquer momento, conforme a sua solicitação.

A sua participação não lhe trará nenhum benefício financeiro, mas o benefício da oportunidade de refletir sobre a sua formação como mediador de conflitos.

Caso você necessite de maiores informações sobre a pesquisa, você pode ligar no Departamento de Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, telefone 39461097 e falar conosco - Professora Dr^a Vannúzia Leal Andrade Peres, CRP 09/025 e a discente Analice de Sousa Arruda Vinhal de Carvalho, CRP 09/1488 responsáveis pela pesquisa. Estaremos à sua inteira disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

Agradecemos antecipadamente,

Profª Drª Vannúzia Leal Andrade Peres

Discente: Analice de Sousa Arruda Vinhal de Carvalho

ANEXO II

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE CIÊNCIAS SOCIAIS E DA SAÚDE
PROGRAMA STRICTO SENSU EM PSICOLOGIA
CURSO DE PSICOLOGIA
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Eu, _____,
abaixo assinado, aceito participar como voluntário da pesquisa “Narrativas de construção da formação do mediador de conflitos”

Me responsabilizo pela minha participação. Fui devidamente informada(o) e esclarecida(o) pela Professora Pesquisadora, Vannúzia Leal Andrade Peres e por sua aluna Analice de Sousa Arruda Vinhal de Carvalho sobre a pesquisa, o procedimento nela envolvido, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento do processo, sem sofrer qualquer penalidade. Concordo, inclusive, com a utilização didática e científica das informações construídas na pesquisa e, se necessário o registro das entrevistas por meio de gravador.

Local e data _____

Nome do Participante: _____

Assinatura: _____

Presenciamos a solicitação do consentimento e aceite do sujeito em participar da pesquisa.

Testemunhas:

Nome: _____

Assinatura: _____

Nome: _____

Assinatura: _____

Observações complementares:
