

A IMPORTÂNCIA DO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS AUTOCOMPOSITIVAS NA FORMAÇÃO DO MEDIADOR

Dra. Eutália Maciel Coutinho & Prof. Msc José Maurício de Lima¹
Magaly A.A. Palhares de Melo² & Mirtala Carvalho Delmondez³

RESUMO

Trata-se das principais competências autocompositivas desenvolvidas nos cursos de formação de mediadores ministrados no âmbito do judiciário e instituições privadas. O objetivo é analisar a importância do desenvolvimento das competências cognitivas, perceptivas, emocionais e comunicativas na formação do mediador, e sua adequada aplicação nas audiências de mediação judicial, nos Centros Judiciários de Soluções de Conflitos (Cejuscs). A pesquisa bibliográfica concentrou-se nos fundamentos do Manual de Mediação Básica do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e do Manual de Mediação: “Guia Prático da Autocomposição”, do Ilustríssimo Sr. Antônio Carlos Ozório Nunes, lançado em 2016, pela Revistas dos Tribunais. Promotor de Justiça do Ministério Público do Estado de São Paulo, com forte experiência e atuação dos meios autocompositivos e de construções de consenso, o autor traz grande contribuição para a construção das ideias apresentadas., despertar o profissional da mediação da necessidade da formação continuada para o desenvolvimento das competências autocompositivas é o desafio do presente trabalho.

Palavras-chave: Mediador. Competência. Competências Autocompositivas.

1 . Professores do curso de Pós-Graduação em Métodos Adequados em Resoluções de Conflitos do Instituto Brasiliense de Direito Público – IDP.

2 .Advogada, Mediadora/Conciliadora no TJDFT, pós-graduada em Didática do Ensino Superior pela Universidade Católica de Brasília (UCB), pós-graduanda em Métodos Adequados de Tratamento de Conflitos pelo Instituto Brasiliense de Direito Público (IDP/Brasília/DF), Mediadora/conciliadora Voluntária do Cejusc/Bsb, Membro da Comissão Especial de Mediação (CEM) da OAB/DF e membro fundador da 1ª Delegacia de Mediação do Fórum Internacional de Mediadores do Brasil (FIMEP), lymeloadvogada@gmail.com.

3 . Advogada, Mediadora/Conciliadora no TJDFT, pós-graduanda em Métodos Adequados de Tratamento de Conflitos pelo Instituto Brasiliense de Direito Público (IDP/Brasília/DF), Metodologia do Ensino Superior (Uniceub), Mediadora de Família voluntária (Cejusc/FAM-), Membro da Comissão Especial de Mediação (CEM) da OAB/DF e membro fundador da 1ª Delegacia de Mediação do Fórum Internacional de Mediadores do Brasil (FIMEP), mirtala@globom.com.

1. INTRODUÇÃO

A mediação pode ser definida como uma negociação facilitada ou catalisada por um terceiro, e, segundo definições mais completas de alguns autores, é um processo autocompositivo, segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por um terceiro, neutro ao conflito, para chegar a uma composição.

Esse terceiro neutro, o mediador, deve estar habilitado para compreender a posição das partes, a fim de encontrar soluções que se compatibilizem aos seus interesses e necessidades, o que exige o treinamento de competências autocompositivas. Em outras palavras, o desenvolvimento dessas competências é condição *sine qua non* para o mediador ser capaz de criar um ambiente que propicie às partes a encontrarem, elas próprias, a solução para o conflito.

Nesse sentido, o presente trabalho trata das competências autocompositivas (cognição, percepção, emoção, comunicação) como uma combinação dinâmica de conhecimento, compreensão, habilidades, atitudes e aptidões fundamentais na formação do mediador, e que merece dedicação especial dos cursos de capacitação.

O trabalho por competências mescla teoria e prática, isto é, apresenta o conteúdo teórico, com aplicação de atividades práticas, proporcionando ao mediador habilidade para identificar os interesses por trás dos conflitos que chegam ao judiciário.

A audiência de mediação exige do profissional – mediador - vasto conhecimento teórico/prático das técnicas de mediação, controle emocional, capacidade para interpretação dos relatos/ identificação do interesse, criatividade para resolução dos conflitos, etc.

Nessa perspectiva, o trabalho tem como objetivo analisar a efetividade do trabalho por competências no desenvolvimento profissional do mediador, e sua contribuição para uma aprendizagem efetiva no exercício da mediação como método adequado de solução de conflitos.

O método adotado foi a revisão literária, tendo como eixo central o Manual de Mediação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), complementado Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição”, do Ilustríssimo Sr. Antônio Carlos Ozório Nunes, e outros autores dedicados ao tema.

As competências autocompositivas - cognitivas, perceptivas, emotivas, comunicativas-, fazem parte de uma combinação de aptidão natural, adquiridas através de

conhecimentos, instrução e experiência em resolução de disputas. Cada uma dessas competências possui características próprias e formas adequadas de explorá-las, conforme se pode ver adiante.

Dessa forma, o presente trabalho tem como viés demonstrar o aprendizado das cursistas em competências autocompositivas, considerado de suma importância na atuação do especialista em Mediação.

3. REVISÃO DE LITERATURA

Inicialmente foi realizado o levantamento bibliográfico das obras relativas às competências autocompositivas ficando constatado pouca disponibilidade de obras sobre o tema. Os poucos autores que tratam do assunto o fazem de modo superficial, sendo o *Manual de Mediação Judicial* do CNJ a obra mais significativa e de maior contribuição para a elaboração do artigo, em seguida o *“Manual de Mediação: Guia Prático de Autocomposição”*, de autoria do Dr. Antônio Carlos Osório Nunes.

A pesquisa está fundamentada no Manual de Mediação Judicial do CNJ para atender as diretrizes do art.12, § 3º da Emenda nº2, Resolução 125, que determina: *“Os cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores deverão observar as diretrizes curriculares estabelecidas pelo CNJ”*.

As demais obras complementam as orientações do Conselho Nacional de Justiça a respeito dos procedimentos adotados na formação e capacitação do cidadão interessado em atuar como profissional da mediação.

3.1. Conceituando competência

Competência é uma palavra do senso comum, utilizada para designar uma pessoa qualificada para realizar alguma coisa. O seu oposto, ou o seu antônimo, não implica apenas a negação desta capacidade, mas guarda um sentimento pejorativo, depreciativo. Chega mesmo a sinalizar que a pessoa se encontra ou se encontrará brevemente marginalizada dos circuitos de trabalho e de reconhecimento social.

No campo organizacional, competência é um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.

Na perspectiva adotada neste trabalho, a competência não se limita a um estoque de conhecimentos teóricos e empíricos detido pelo indivíduo, nem se encontra

encapsulada na tarefa. A competência é a inteligência prática para situações que se apoiam sobre os conhecimentos adquiridos e os transformam com tanto mais força, quanto mais aumenta a complexidade das situações (Revista de Administração Contemporânea, 5/05/2017).

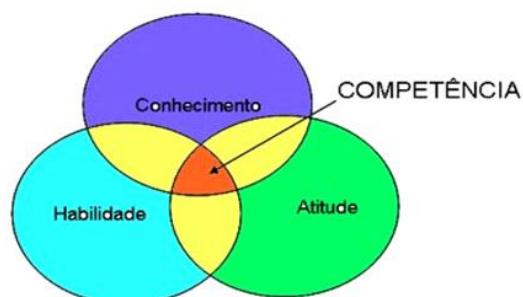
A formação por competências pressupõe selecionar conhecimentos a serem aplicados em esquemas mentais operatórios, para entender o seu significado e funcionamento, facilitando a ação em situações diversas da vida real.

Nessa abordagem não há separação entre o *saber* (teoria) e o *saber fazer* (prática) o que implica centrar esforços em resultados de aprendizagem, por meio da integração teoria e prática. No contexto escolar significa: apresentar o conhecimento teórico estabelecendo conexões com situações do dia a dia, que requeiram soluções para os desafios.

Partindo dessa premissa, competência é a intercessão entre *conhecimento*, *habilidade* e *atitude*. *Conhecimento* é o saber (saber o quê, saber para quê, a capacidade de aprender). *Habilidade*, saber-fazer (as experiências, as técnicas, o modelo mental). *Atitude*, o saber ser (a determinação, a responsabilidade, o comprometimento, a motivação e a iniciativa).

Logo, competência representa uma combinação dinâmica de conhecimento, compreensão, habilidades, atitudes e aptidões que quando integrados (figura) e utilizados estrategicamente, permitem atingir o que espera do facilitador na condução do processo (Perrenoud, 2000, p.15).

A figura é uma pequena demonstração do processo de formação de competências.



Na prática da mediação (2016, p. 90), a competência que se deseja formar consiste na reunião das técnicas autocompositivas (saber) com a habilidade (saber fazer) e atitude

(querer fazer). Teoria e prática integradas a cada conteúdo, numa espécie de treinamento das competências necessárias à formação do mediador.

A título de exemplo: o instrutor trabalha o tema “declaração de abertura, objetivos, texto com o modelo, e como deve ser realizada. A etapa seguinte é a proposta de uma audiência simulada, de um caso real, para observar e avaliar a postura/desempenho do cursista na realização da declaração de abertura. Todos participam das atividades práticas, intercalando atuação e observação entre os participantes.

3.2. Conceituando autocomposição

Autocomposição é a forma de solucionar o conflito pelo consentimento espontâneo dos conflitantes na perspectiva do ganha-ganha, no todo ou em parte, em favor da satisfação do interesse próprio e do interesse do outro envolvido no conflito.

O Código de Processo Civil de /2015 veio reforçar o entendimento já expressado na Resolução nº 125/10 do CNJ, a mediação e a conciliação, como métodos autocompositivos, são abordagens adequadas para a resolução de conflitos, no âmbito judicial ou extrajudicial (Didier, 2015).

Autocomposição é gênero que comporta, ainda, as espécies: *transação* (conflitantes fazem concessões mútuas e solucionam o conflito); *submissão* (um dos conflitantes se submete à pretensão do outro voluntariamente, abdicando dos seus interesses). Quando feita em juízo, a *submissão* do autor é denominada renúncia (artigo 487, III, "c", CPC), a do réu é o reconhecimento da procedência do pedido (art 487, III, "a", CPC).

Na mediação, o mediador atuará preferencialmente nos casos em que existiu vínculo anterior entre as partes. Nesse caso, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses do conflito, de modo que possam trabalhar pelo restabelecimento do relacionamento e da comunicação (art. 165, § 3º CPC).

Por sua vez, 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 (art. 165, § 2º).

A autocomposição não é apenas uma “promessa vazia” ou uma norma programática do novo CPC, mas sim um critério que norteia todo o Código a ser adotada

em qualquer etapa dos processos, permitindo a redução de processos judiciais e a resolução mais célere dos conflitos, com a participação direta e efetiva das partes.

3.3. Conceituando competências autocompositivas

Competências autocompositivas é o conjunto de treinamentos concebidos por competências em que o mediador é treinado para auxiliar as partes a pacificarem um conflito (Manual Mediação Básica, 2016, p. 90).

As competências autocompositivas não se restringem à mediação, seu desenvolvimento também está atrelado com as lições aprendidas na sua vida pessoal e familiar, de modo a submeter à experiência do conflito e de sua resolução (Manual Mediação Básica, p. 88, 2016).

Em outras palavras, as competências autocompositivas não têm aplicação restrita aos treinamentos do curso de formação do mediador ou conciliador, é uma ferramenta que passa a fazer parte do dia a dia do futuro profissional da mediação, nas relações em família, no trabalho ou convívio com amigos.

O Manual de Mediação Judicial (CNJ/2016) classifica as competências autocompositivas em competência cognitiva quanto ao conflito, competência perceptiva, competência emocional e competência comunicativa, competência formulação do pedido, competência do pensamento criativo, competência de negociação, competência do pensamento crítico.

O desenvolvimento de competências autocompositivas capacita o mediador a enxergar o conflito numa perspectiva de oportunidade de crescimento, estendendo essa visão às partes nas audiências de mediação, através da aplicação de técnicas autocompositivas, as quais, aplicadas adequadamente, proporcionam a satisfação dos interesses das partes na resolução do conflito, e aumentam a qualidade do processo de mediação.

Nunes, (2016), apresenta o rol das competências que se deve se esperar do mediador, vejamos:

“Analisar as causas do conflito, compreender que toda ação produz efeitos colaterais, pois não existem fenômenos de causa única. Isto o ajudará a recontextualizar o conflito, a mapeá-lo melhor e a reequilibrar a situação; ter plena compreensão da diversidade e das diferenças entre as pessoas, fenômenos da complexidade; conduzir processos mediativos globais e integrados, que levem os envolvidos a enxergar as coisas como parte de um todo e não como partes isoladas; a religar diferentes saberes, dissociando

uns dos outros, ou as dimensões da vida; a compreender que pequenas ações podem levar a grandes resultados; enxergar que em casos complexos, muitas vezes precisará da ajuda de comediantes ou de suportes técnicos, para reavaliar os problemas e a ter pontos de vista diferenciados; aprender a redefinir, reinterpretar e (re)contextualizar dados e fatos, durante o processo de mediação em que as pessoas relatem histórias dispersas, fragmentadas e distorcidas da realidade; afastar os conceitos absolutos de verdade e certeza e substituí-los pela ideia de possibilidades e descrições aproximadas; saber que os conflitos apresentados na mediação guardam complexas relações com fatos antecedentes e terão implicações depois do processo mediativo; ter sensibilidade e técnicas para identificar as interferências no processo de diálogo ocasionado por diferenças culturais, econômicas e sociais, utilizando-se de habilidades de diálogo e negociação; precisa entender a complexidade: não pode ficar restrito a recortes e fragmentos das situações, afastando-se de visões simplistas e reducionistas; trabalhar constantemente com processos formadores e autoformadores para enfrentar a incerteza do conhecimento, da realidade; juntar o todo às partes e as partes ao todo, a especialização com a transdisciplinaridade, para melhor entender e encaminhar boas soluções aos casos apresentados. (*Manual de Mediação: Guia Prático de Autocomposição*, p. 39).

I- COMPETÊNCIA COGNITIVA

O vocábulo cognitivo refere-se ao ato ou processo de aquisição do conhecimento, é também conjunto de informações adquiridas ou armazenadas por meio de experiências ou processo de aprendizagem, capacidade inerente ao ser humano de absorver conhecimento que serão determinantes para seu desenvolvimento intelectual e comportamental, ou simplesmente, o processo de aquisição de conhecimento (<https://www.significadosbr.com.br/cognitivo>).

Competência cognitiva quanto ao conflito é aquela referente à forma com que se adquire consciência do conflito propriamente dito, ao modo como este se forma (a sua espiral) e suas características intrínsecas. Sua essência consiste em perceber o conflito e analisá-lo de forma melhor e aproveitar a sua ocorrência de modo que possa influenciar no potencial de crescimento pessoal. (Manual Mediação Judicial, 2016, p. 88).

A observação é uma habilidade que propicia o desenvolvimento da competência cognitiva, o olhar do mediador conectado à “ampla rede de conhecimentos adquiridos” possibilita detectar o real motivo do conflito, isto é, o interesse que gerou o conflito, transformando-se em posição a ser revertida.

i.1. Contribuições das competências cognitivas para a resolução do conflito (Nunes, 2017, p. 135).

Capacita o mediador a ver o conflito como fenômeno natural (técnica da normalidade). Afasta os conceitos absolutos de verdade e certeza e os substitui pela ideia de possibilidades e descrições aproximadas.

Ensina o mediador a redefinir, reinterpretar e (re) contextualizar dados e fatos, durante o processo de mediação em que as pessoas relatem histórias dispersas, fragmentadas e distorcidas da realidade.

Possibilita o mediador a ressignificar o conflito para uma visão prospectiva, e a expectativa de uma relação continuada pelas partes.

Possibilita o entendimento da complexidade (não fica restrito a recortes e fragmentos das situações) afastando visões simplistas e reducionistas.

Trabalha constantemente com processos formadores e autoformadores para enfrentar a incerteza do conhecimento da realidade.

Religa diferentes saberes, dissociando uns dos outros ou às dimensões da vida.

II- COMPETÊNCIAS PERCEPTIVAS

As competências perceptivas são aqueles referentes à forma com que se apreende ou se percebe o contexto fático conflituoso ao qual se está sendo exposto, está intimamente ligada à cognição, isto é, o aprendizado se dá por meio da percepção (Manual CNJ, 2016, p. 89).

A percepção é um fenômeno essencialmente subjetivo, vemos a realidade e o mundo pelos nossos padrões próprios, ou seja, por meio das nossas estruturas cognitivas, modelos mentais e paradigmas. Como cada ser humano é único, única também será a percepção; cada um vê as coisas do seu jeito, conforme as suas crenças sobre a verdade e o conhecimento (Nunes, 2017, p. 134).

Durante a sessão de mediação cada pessoa vai descrever a realidade conforme o seu ponto de vista. A descrição é subjetiva. Por isso, o mediador deve desenvolver habilidades pessoais para trabalhar bem nesse contexto, e poder adquirir plena compreensão das singularidades que envolvem o ser humano. (Nunes, 2017, 137).

O mediador precisa saber que a sua própria visão, como ser humano e profissional, também é subjetiva e não objetiva. Por conta deste fato, deverá criar habilidades e recursos para manter a sua neutralidade diante do conflito, como respeitar as narrativas de cada um; manter o equilíbrio de poder nos tempos de fala, negociações e respeito aos princípios da mediação e da ética profissional. (Nunes, 2017, p. 135).

ii.1. Contribuições das competências perceptivas para a resolução do conflito

Possibilita ao mediador ajudar às partes a ressignificar o conflito, ao ponto em que cada um possa assumir suas respectivas corresponsabilidades na construção do conflito e, conseqüentemente, encontrar alternativas possíveis para resolvê-los ou gerenciá-lo.

Auxilia o mediador a rever seus próprios modelos, e ajudar outras pessoas a fazê-lo, cria mudanças e opções de resolução para os problemas complexos ou não.

Capacita o mediador a sugerir às partes questionamentos sobre a forma de ver o conflito (com quais lentes poderá enxergar esta questão? Se trocarmos as lentes para ver diferente, o que parece hoje difícil ou impossível pode ser feito de outra forma? O que é preciso da nossa atenção para avançar?)

Sensibiliza a aplicação de técnicas para a identificar a interferências no processo de diálogo ocasionadas por diferenças culturais, econômicas e sociais, utilizando-se de habilidades de diálogo e negociação,

Leva à percepção de que, em casos complexos, precisará da ajuda de comediantes ou de suportes técnicos, para reavaliar os problemas e ter pontos de vista diferenciados

III. COMPETÊNCIAS EMOCIONAIS

Para Espinosa “uma emoção é uma condição corporal, e ao mesmo tempo, a ideia dessa condição. É aquilo que acontece dentro de nós, quando nossa atividade é aumentada ou diminuída, sendo a atividade ao mesmo tempo mental ou física” (2000, p. 34).

Coleman ensina que as amígdalas funcionam como um alarme de uma empresa e, numa emergência, envia mensagens urgentes às principais partes do cérebro e, também, durante uma emergência emocional, ela pode assumir e dirigir grande parte do cérebro, inclusive o racional (2007, p. 42).

O cérebro emocional e o racional estão em permanente processamento, comunicação, interação, de forma a permitir o equilíbrio entre as reações emocionais e a parte racional (Nunes, 2016, p. 158).

A ciência já concluiu que corpo e mente são um único sistema e, portanto, ao mesmo e, portanto, razão e emoção não podem ser separados, porque tudo que fazemos com nossos corpos e mentes estão relacionados (Damásio, 2012).

Compreender o funcionamento das emoções é um aspecto fundamental no trabalho do mediador, porque, diferente do direito que trabalha a lide sob a ótica da razão, na mediação o conflito de interesses é trabalhado com a *razão* e a *emoção*.

Isso exige sensibilidade do mediador para aprender a pensar e a ver de forma diferente; com todos os sentidos, com a linguagem das emoções e dos sentimentos, das sensações táteis e olfativas, das imagens e dos sons, ou seja, com a plurissensorialidade, numa ótica humanística do conhecer.

Competências emocionais referem-se à forma com que se processa ou metaboliza o conjunto de estímulos emocionais ao qual se está sendo exposto. Essas competências consistem essencialmente em estabelecer que todos os seres humanos têm sentimentos e, que cada um, deve se responsabilizar pelas suas próprias emoções (Manual de Mediação (CNJ), 2016, p. 90).

Com a geração de emoções positivas será mais fácil empoderar (dar mais poder) às partes, permitir ao mediador identificar os interesses em geral, e os sentimentos e as necessidades das pessoas em particular. Fica mais fácil construir a harmonia, pela simbiose de emoção e razão, num encontro pleno para restaurar a subjetividade (Nunes, 2016, p. 159).

Compreender as emoções é essencial nos meios autocompositivos. Essa compreensão é a chave para a identificação das necessidades e interesses por trás das posições das partes e chegar a um acordo satisfatório para todos.

Decisões tomadas sob fortes emoções ou no calor dos sentimentos muitas vezes são decisões pouco racionais e que não surtirão efeitos na resolução de conflitos, resultando num acordo (se ocorrer) sem a resolução do conflito.

iii.1. Contribuições das competências emocionais para a resolução do conflito

Possibilita ao mediador estimular as pessoas a falar da relação, das coisas boas, do contexto que gerou o problema, das dores, das energias que envolvem toda a questão, dos sonhos e desejos, enfim expressar todas as suas emoções. (Goleman, 2007).

Despolariza o conflito, equilibra toda a situação, por meio identificação das emoções, como expressões não-verbais (testa franzida, olhos esbugalhados etc.); mudanças fisiológicas (boca seca, respiração tensa etc.); comportamentos chamados "adaptativos", como a fuga, a agressão etc.; (Chabot 2005, p. 99).

Possibilita manter a neutralidade, e estimular a calma e a validação dos sentimentos das partes, no caso de exaltação dos ânimos, porque se identifica por trás do

conflito o real interesse da parte, necessidades e desejos que precisam ser atendidos para a solução do conflito (Rosenberg, 2006, p. 86-87):

IV. COMPETÊNCIAS COMUNICATIVAS

As competências comunicativas são aquelas referentes à forma com que se transmite o conjunto de mensagens pretendido ou intencionado. Essas competências consistem essencialmente em estabelecer que cada um deve responsabilizar-se pela forma com que suas mensagens são compreendidas - saber pedir - e pela forma de compreender as mensagens daqueles com quem se comunica - saber ouvir o que está sendo pedido pelo outro-. (Manual CNJ, 2016).

A forma de comunicação utilizada na mediação influencia diretamente o resultado do processo autocompositivo, por isso é recomendado, neste método, utilizar-se a comunicação conciliatória ou despolarizada. As informações são transmitidas e recebidas de forma a estimular o entendimento recíproco e a realização de interesses reais dos comunicantes.

A premissa central da comunicação conciliatória consiste em ouvir pedidos implícitos nos discursos para direcionar a comunicação à realização desses interesses ou necessidades. Essa forma de comunicação favorece a colaboração, a intersubjetividade, a reelaboração do problema e a humanização das relações.

Ao contrário do debate e da discussão, nos quais se busca vencer pelas ideias, a competência comunicativa abarca capacidade de escuta, saber ouvir com técnica e ensinar o aprendizado básico da escuta às pessoas envolvidas num conflito. Saber ouvir significa dar protagonismo ao outro; ou seja, escutar demanda uma decisão consciente e a disposição para nos livrarmos da desconcentração e da distração, de modo a estarmos integralmente presente no encontro e a termos uma escuta compassiva (Manual de Mediação Judicial, 2016, p. 92).

iiii.1. Contribuições das competências comunicativas para a resolução do conflito

O mediador controla o processo e a qualidade das escutas, sem prejudicar as narrativas, e por isso, deve evitar as interrupções e, quando estas forem necessárias, deverá fazê-las através de perguntas que ajudem a pessoa a seguir falando sobre os seus sentimentos e a clarear os seus pensamentos.

Pode também resumir o que escutou e, através de perguntas, motivar que o emissor continue falando.

Reconhece que os conflitos apresentados na mediação guardam complexas relações com fatos antecedentes e terão implicações depois do processo mediativo.

Capacita o mediador a fazer o resumo dos relatos de forma positiva.

V. A FORMULAÇÃO DO PEDIDO

O pedido consiste numa ação eficaz e proativa com a qual se expressam sentimentos, a essência da comunicação conciliatória consiste em ouvir pedidos quando instintivamente se tende a ouvir insultos e expressar adequadamente os próprios pedidos (Manual de Mediação Judicial, 2016, p. 93).

Se a mediação é definida como uma facilitação por um ou mais terceiros da comunicação realizada entre as partes, o mediador deve saber traduzir de linguagem polarizada para linguagem conciliatória, e estruturar adequadamente os pedidos feitos pela parte, com o uso de palavras positivas, elucidando pedido claro e específico (Manual de Mediação Judicial, 2016, p. 94).

Dessa forma, o mediador está no nível avançado de desenvolvimento dessa competência quando reconstrói sua afirmação utilizando linguagem menos inflamada e sem viés, faz uso de perguntas voltadas para o esclarecimento de interesses reais ainda ocultos, dentre outros.

V.i. Contribuições das competências da formulação do pedido para a resolução do conflito

O mediador ao perceber que por trás de um diálogo ofensivo existe um pedido de respeito, com isso a linguagem polarizada é reestruturada para a linguagem conciliatória.

Desperta a compreensão da parte que o pedido claro, específico, gentil colabora para o pedido ser atendido.

VI. PENSAMENTO CRIATIVO

Refere-se à forma com que se desenvolvem soluções para problemas concretos ou hipotéticos, estimulando soluções por intermédio de caminhos inovadores, originais ou alternativos.

O desenvolvimento dessa competência capacita o mediador a: distinguir interesses e posições, isto é, o que está por trás do pedido; a pontar os interesses mútuos, criando opções comportamentais para satisfazer esses interesses; conduzir a autocomposição a partir dos assuntos mais fáceis; alterar perspectivas para gerar novas opções.

O mediador atinge esse nível de competência, somente após várias horas de prática, o que não é regra. É comum o cursista finalizar o estágio e não ter atingido plenamente esta competência, isso talvez justifique a imposição da necessidade formação permanente do mediador.

V.i. Contribuições para desenvolver competências do pensamento criativo

Ao distinguir interesses de posição o mediador aplica técnicas que sensibilize as partes a vislumbrar outras possibilidades seu interesse.

VII. DE NEGOCIAÇÃO

Toda relação humana é, de certo modo, uma negociação, pois envolve compromissos e são estabelecidas condições. Qualquer que seja a situação, alguém está assumindo uma responsabilidade em função de determinadas condições, o que importa em negociação. (MATOS 1983, p.11).

No âmbito da mediação, a negociação é necessária quando duas ou mais partes se defrontam com diferenças de objetivo ou de ponto de vista, havendo a necessidade de induzir a outra parte a deslocar-se de sua posição original em direção a novos objetivos (Martinelli e Almeida, 1997, p 30).

A competência de negociação exige do mediador a compreensão de que toda interação é uma negociação, por isso é essencial que em sua formação o mediador conheça a teoria de negociação para aplicá-la no seu cotidiano.

Na perspectiva da Negociação por Princípios (William Cury, 2014) o mediador deve ser capaz de negociar com advogados e partes sem significativas competências de negociação, como também ensinar o processo de negociação às partes e advogados (Manual de Mediação Judicial, 2016, p. 96).

V.i. Contribuições das competências de negociação para a resolução do conflito

Dentre as múltiplas contribuições que a competência da negociação traz para a resolução do conflito, destacamos: as próprias partes buscam a solução do problema, com a criação de uma variedade de possibilidades antes de discutir o que fazer, caso venha a ser produzido o acordo deve ser sensato; o acordo deve aprimorar o relacionamento entre as partes (William Ury, 2014).

VIII. PENSAMENTO CRÍTICO

São competências referentes à forma como se escolhe uma ou mais das diversas soluções encontradas para problemas concretos ou hipotéticos. Consistem em estimular a escolha consciente diante de várias soluções possíveis (Manual de Mediação Judicial, 2016, p. 96).

VIII.i. Contribuições do pensamento crítico

Estimula as partes a buscarem quando possível, uma justiça mútua na resolução do conflito em vez de tentarem conquistar uma vitória imposta.

Analisa a disposição e habilidade das partes para honrar o plano de ação em qualquer situação.

Analisa meios para melhorar as melhores alternativas ao acordo negociado.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A aquisição de conhecimentos é um processo longo, requer persistência, perseverança, vontade, nesse sentido o desenvolvimento do conjunto de competências autocompositivas representa somente o início de uma longa caminhada na formação do mediador.

Os processos que chegam ao judiciário, em sua grade maioria, é produto de conflitos que foram construídos (espiral) por motivos diversos. Quando as partes optam pela mediação/conciliação, presume-se que estejam abertas ou desejosas de resolver aquela situação de forma menos dolorosa ou demorada.

Por isso, o mediador/conciliador deve estar capacitado para conduzir o processo de mediação/conciliação com qualidade, porque ainda que não seja possível o acordo, as partes podem seguir na via judicial com os ânimos menos inflamadas, e com a percepção do conflito como um aprendizado.

Para atingir esse potencial mediático é necessário treino, dedicação, determinação, vontade de ser cada vez melhor e capaz de compreender que um curso de mediação judicial ou extrajudicial não é suficiente para formar um mediador plenamente competentes para realizar uma autocomposição com qualidade.

O desenvolvimento das competências autocompositivas é de suma **importância** para a formação do mediador uma vez que capacita para o diálogo conciliatório (comunicação), desenvolve sensibilidade para observar fatos e pessoas (percepção), possibilita visão do conflito como oportunidade de crescimento (cognição), promove o

equilíbrio emocional (emoção), levando a ressignificação dos fatores (diferenças culturais, econômicas e sociais) geradores dos conflitos, além de outras.

Ser capaz de reavaliar paradigmas, enxergar oportunidades positivas de mudanças, ampliar a comunicação, compreender as relações interpessoais, promover reestabelecimento da comunicação, requer do mediador estudo e treino permanentes, já que as pessoas e os conflitos se transformam com a dinâmica da sociedade.

Esperamos que o material possa contribuir para formação de todos aqueles que tenham interesse em se dedicar a mediação como Método Adequado de Resolução de Conflitos e pacificação social.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ), Manual de Mediação Judicial, ed. 6ª, 2016.

DIDIER JR., Fredie. Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 17. ed. v.1. Salvador: Ed. Jus Podivm,

ESPINOSA, Roger. São Paulo: Editora UNESPP, 2000(Coleção Grades Filósofos).

FISHER, Roger; URY, William. “Como chegar ao Sim – A negociação de acordos sem concessões” – 3ª Ed. 2014.

MARTINELLI, D.P., ALMEIDA, A P. Negociação e solução de conflitos: do impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo. São Paulo: Atlas, 1998.

MATOS, Francisco Gomes de. Negociação no trabalho: indicações práticas baseadas na experiência e na teoria. Rio de Janeiro: CEDEG, 1983.

MORIN, Edgar. A Cabeça Bem-feita: Repensar a Reforma, Reformar o Pensamento. Tradução de Eloá Jacobina. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.

NUNES, Antonio Carlos Ozório. Manual de Mediação: Guia Prático da Autocomposição. São Paulo. Editora Revista dos Tribunais. 2016.

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO CONTEMPORÂNEA – RAC, [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552001000500010&script=sci_arttext&tlnq=pt)

[65552001000500010&script=sci_arttext&tlnq=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552001000500010&script=sci_arttext&tlnq=pt), acesso em 12/05/2017.

ROSEMBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 20

SOUSA, Lília Almeida. A utilização da mediação de conflitos no processo judicial. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 10, n. 568, 26 jan. 2005. Disponível

em: <<https://jus.com.br/artigos/6199>>. Acesso em: 30 dez. 2016.

VILHENA, Bernadette. Pedagoga empresarial, consultora em diversas instâncias da

prática educativa nas empresas Especialista em Gestão de Pessoas e estudos nas áreas de Ergologia, Gestão do Conhecimento e Educação no trabalho.

<http://www.direitonet.com.br/dicionario/exibir/1606/Autocomposicao-Novo-CPC-Lei-no-13105-15>. Acesso em 5/01/2017.