



**UNIVERSIDADE TUIUTI DO PARANÁ**

**ADEMIR BERNARDINO DA SILVA**

**PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO EM UM NÚCLEO DE  
PRÁTICAS JURÍDICAS PARA ALUNOS DE PSICOLOGIA E DIREITO**

**MESTRADO EM PSICOLOGIA**

**CURITIBA/PR**

**2014**

**UNIVERSIDADE TUIUTI DO PARANÁ**

**ADEMIR BERNARDINO DA SILVA**

**PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO EM UM NÚCLEO DE  
PRÁTICAS JURÍDICAS PARA ALUNOS DE PSICOLOGIA E DIREITO**

Dissertação apresentada para defesa ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Tuiuti do Paraná, como parte dos requisitos necessários para obtenção do título de mestre em Psicologia.

**Área de concentração:**

Psicologia Forense

**Orientação:**

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria da Graça Saldanha Padilha

**CURITIBA/PR**

**2014**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à minha orientadora Dra. Maria da Graça Padilha, pela paciência e inúmeros atendimentos aos sábados.

Agradeço à coordenação do mestrado e a todos os professores que contribuíram com conhecimento e dedicação.

Agradeço a toda a equipe do Núcleo de Práticas Jurídicas da Universidade Tuiuti do Paraná, UTP, que cordialmente abriram as portas para esta pesquisa.

Agradeço à Professora Gabriela Reyes por seu auxílio na pesquisa.

Agradeço aos acadêmicos dos Cursos de Psicologia e Direito da UTP, que participaram desta pesquisa.

Agradeço à minha esposa, pela sua dedicação à educação dos filhos em minhas inúmeras ausências em viagens a Curitiba.

Agradeço aos meus filhos pela compreensão quanto à minha dedicação para realização deste trabalho.

Agradeço à minha mãe pelas inúmeras preces por proteção divina, ao saber que eu estava constantemente trafegando pelas rodovias.

Agradeço à Administração da UNIFEBE pela colaboração e auxílio financeiro.

Agradeço aos amigos do mestrado pelo carinho e amizade.

Agradeço a Deus pela vida e motivação para enfrentar os desafios que fazem parte da minha história.

## RESUMO

Bernardino, A. S. (2014). *Programa de capacitação em mediação em um núcleo de práticas jurídicas para aluno de Psicologia e Direito*. Curitiba. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós Graduação em Psicologia. Universidade Tuiuti do Paraná, Curitiba.

O presente estudo tem como objetivo capacitar acadêmicos dos cursos de Psicologia e Direito para atuarem em processos de mediação. Participaram desta pesquisa quatro estudantes da Universidade Tuiuti do Paraná, atuando como mediadores, em duplas formadas por um acadêmico de cada curso. O programa de capacitação teve as seguintes etapas: questionário, simulação de um processo de mediação e um curso de 20h abordando a mediação sob a ótica do Direito, a comunicação e abordagem sistêmica familiar. Para a simulação do curso foram utilizadas as seguintes categorias: boa acolhida, regras do jogo, esclarece que o objetivo do juizado é a pacificação, buscar soluções, linguagem adequada, contribuir para que as pessoas sintam-se legitimadas, transformar o conflito em problema, fazer declarações claras quanto a procedimentos de boa-fé, escuta ativa, uso de perguntas abertas. Foi realizada uma análise de conteúdo das intervenções de cada dupla, quanto à condução dos processos de mediação. Observou-se mudança de comportamento dos mediadores, quando da comparação entre pré e pós-capacitação, através dos resultados apresentados pela média do questionário e o aumento da frequência de comportamentos considerados adequados.

Palavras chave: Capacitação. Mediação. Acadêmicos. Psicologia. Direito

## ABSTRACT

Bernardino, A. S. (2014). *Training program in mediation in a core of legal practices*. Curitiba. Master dissertation. Psychology Post Graduation Program. Universidade Tuiuti do Paraná, Curitiba.

The present study aims to train academic courses in psychology and law to act in mediation. Participated in this research four students of the University Tuiuti, acting as mediators in pairs formed by an academic from each course. The training program had the following steps: questionnaire, simulation of a process of mediation and a course of 20h addressing mediation from the perspective of law, communication and family systemic approach. The following categories were used for the simulation of the course: good reception, game rules, explains that the goal of the court is peacemaking, seeking solution, proper language, help people to feel legitimized, transforming the conflict problem, make clear statements regarding the procedures in good faith, active listening, use of opened questions. It was conducted a content analysis of the speeches of each pair, as to the conduct of mediation. Observed change in behavior of agents, when comparing pre and post-training, through the results shown by the average of the questionnaire and the increased frequency of behaviors considered appropriate.

Key-words: Mediation. Training. Psychology. Law.

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	9
PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO EM UM NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS.....	12
OBJETIVOS.....	21
Objetivo Geral.....	21
Objetivos Específicos.....	21
MÉTODO.....	22
Participantes.....	22
Instrumentos.....	22
Local.....	23
Procedimento.....	23
Desenho Experimental.....	24
Crterios de Avaliao usados nas observaes da simulaes.....	24
RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	29
Análise quantitativa dos resultados do questionrio.....	29
Análise qualitativa do contedo das simulaes.....	31
Comparao dos comportamentos das participantes entre abordagens pré e pós-capacitao – Dupla 1.....	66
Comparao dos comportamentos das participantes entre abordagens pré e pós-capacitao – Dupla 2.....	68
Análise quantitativa do contedo das simulaes.....	71
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	74
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXO 1 – Questionrio.....	78
ANEXO 2 – Cartas de Autorizao para Cursos de Direito e Psicologia.....	81
ANEXO 3 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE.....	84
ANEXO 4 – Plano de Aula – Contedo Referente ao Judiciário.....	86

ANEXO 5 – Plano de Aula – Conteúdo Referente à Psicologia Forense e outros Temas da Psicologia.....	87
ANEXO 6 – Programa de Capacitação.....	88
ANEXO 7 – Conteúdo das Falas das Participantes Pré-capacitação Dupla 1.....	100
ANEXO 8 - Conteúdo das Falas das Participantes Pré-capacitação Dupla 2.....	106
ANEXO 9 - Conteúdo das Falas das Participantes Pós-capacitação Dupla 1.....	116
ANEXO 10 - Conteúdo das Falas das Participantes Pós-capacitação Dupla 2..	124

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - MODELOS DE MEDIAÇÃO .....	14
TABELA 2 - ETAPAS DE UMA MEDIAÇÃO .....	17
TABELA 3 - NOTAS DAS DUPLAS OBTIDAS NO QUESTIONÁRIO APLICADO NO PRÉ E PÓS-CAPACITAÇÃO .....	289
TABELA 4 - NOTAS DOS PARTICIPANTES NO QUESTIONÁRIO NAS PERGUNTAS DE CONTEÚDOS ESPECÍFICOS, POR DUPLAS .....	299
TABELA 5 - COMPORTAMENTOS DOS PARTICIPANTES DA DUPLA 1, PARA CADA CATEGORIA DE ANÁLISE .....	32
TABELA 6 - COMPORTAMENTOS DOS PARTICIPANTES DA DUPLA 2, SEGUNDO AS CATEGORIAS DE ANÁLISE .....	46



## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - RESULTADOS OBTIDOS, POR CATEGORIA, DA DUPLA 1	EM
PRÉ E PÓS-CAPACITAÇÃO .....	70
FIGURA 2 - RESULTADOS OBTIDOS, POR CATEGORIA, DA DUPLA 2	EM
PRÉ E PÓS-CAPACITAÇÃO .....	71
FIGURA 3 - RESULTADO GERAL DAS DUPLAS 1 E 2 EM PRÉ E PÓS-CAPACITAÇÃO.	
.....	72

## APRESENTAÇÃO

A proposta para o desenvolvimento desta pesquisa partiu de uma solicitação do Juizado Especial Civil e Criminal da Comarca de Brusque - SC, onde estagiam alunos do Curso de Direito do Centro Universitário de Brusque - UNIFEBE. Por ocasião da abertura do Curso de Psicologia no mesmo Centro Universitário, em 2012, o Juiz que atuava no referido juizado indagou sobre a possibilidade de uma parceria em a que alunos de ambos os cursos atuassem juntos como estagiários, favorecendo a uma melhor eficácia dos serviços lá prestados. O autor desta Pesquisa, como coordenador do Curso de Psicologia, sabendo da importância do processo de mediação, buscou desenvolver um programa de capacitação considerando a interdisciplinaridade. Embora alunos do Curso de Direito já atuassem como estagiários, cabe mencionar que alunos do Curso de Psicologia ainda não se encontram em situação de estágio. Ambas as matrizes curriculares não contêm conteúdos referentes a este tema.

A Universidade Tuiuti do Paraná, UTP, por meio do Núcleo de Práticas Jurídicas, NPJ, atende a diferentes demandas da população. Contando com um Curso de Psicologia, consolidado e reconhecido pela população em geral, e ainda com um curso de Mestrado em Psicologia Forense que faz a interface entre ambos, apresenta as condições necessárias para o desenvolvimento desta proposta.

O NPJ da UTP firmou convênio com o Tribunal de Justiça do Paraná (Convênio 0001/2010). Com este convênio o Tribunal de Justiça busca atender à expectativa do Conselho Nacional de Justiça, em sua resolução nº125 de 19 de novembro de 2010 que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Nesta mesma resolução, em parágrafo único do Capítulo 1, Artigo 1º. Tem-se: “Aos órgãos judiciários incumbe, 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”. Conforme o novo instrumento de avaliação dos cursos de graduação, no que se refere ao curso de Direito, exige-se que os Núcleos de Práticas Jurídicas devam oferecer meios alternativos de resolução de conflito, como mediação, conciliação e arbitragem (INEP, 2012, p. 23). Esta proposta de interdisciplinaridade visa melhor atender às exigências acima expostas.

A psicologia estuda os determinantes dos comportamentos humanos e as possíveis intervenções para sua modificação. A psicologia forense é a área da psicologia encarregada de descrever, explicar, prever e intervir sobre o comportamento humano que tem lugar no contexto jurídico, com a finalidade de contribuir com a construção e prática de sistemas jurídicos objetivos e justos (Gomide, 2011).

A contribuição de um serviço de Psicologia no Núcleo de Práticas Jurídicas pode englobar desde o primeiro acolhimento do cliente na explicação da sua demanda, passando pelas práticas pacíficas de resolução de conflitos, chegando a possibilidades de encaminhamentos para atendimento psicológico de médio e longo prazo em serviço especializado para isso, principalmente em casos que envolvem Direito de Família.

A prática da psicologia forense, de modo geral, investiga e avalia conflitos intra-familiares e interpessoais. Estudos já realizados neste campo constataam a necessidade da prestação de serviços psicológicos que atendam as partes envolvidas em conflitos, discriminando a demanda a ser assistida ou encaminhada. (Beiras; Martins; Cruz, 2005). Em tempos de Cultura da Paz, pesquisadores do campo da Psicologia Forense investem no incremento das práticas não violentas de resolução de conflitos. A mediação é uma destas práticas.

Este estudo visou desenvolver um programa de capacitação no processo de formação de mediadores do núcleo de práticas jurídicas da UTP, com a finalidade de atuar em processos de mediação de forma interdisciplinar, por acadêmicos dos cursos de graduação em Psicologia e de Direito da UTP.

A parceria entre Psicologia e Direito vem desde o século XVIII. Diferentes denominações surgem a partir de diferentes enfoques – psicologia criminal, psicologia judiciária, psicologia penal. A história nos aponta a atuação de psicólogos brasileiros na área da psicologia jurídica desde a década de 1960 (Lago et al., 2009). Quanto à academia, a Universidade do Estado do Rio de Janeiro, em 1980, num curso de especialização em psicologia clínica, criou uma área denominada “Psicodiagnóstico para fins Jurídicos” (Lago et al., 2009). O primeiro Curso de Especialização em Psicologia Jurídica no Brasil foi ofertado pela mesma universidade em 1986 (Brito, 2012).

A princípio, a união do Direito e Psicologia ocorreu através de avaliação psicológica solicitada por Tribunais e também por outros serviços psicológicos em contextos judiciais. As decisões dos magistrados estariam melhor fundamentadas a partir de um diagnóstico psicológico realizado por psicólogos indicados como peritos pelo próprio magistrado (Brito, 2012). Observa-se que fatores atrelados a crime e os direitos da criança e do adolescente contribuíram para a aproximação da Psicologia e Direito. Porém, novos desafios para a Psicologia surgiram, principalmente a partir de 2009, em áreas como Direito da Família e Direito do Trabalho e em outras questões judiciais (Lago et al., 2009). Esta abrangência do trabalho da psicologia na área judicial atinge tanto intervenções como estudos e pesquisa em temas como: guarda de filhos, divórcio, mediação e outros (Bucher-Maluschke, 2007).

## **PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO EM UM NÚCLEO DE PRÁTICAS JURÍDICAS**

Na História Antiga, bem como no Velho Testamento há sinais do uso de mediação quando pessoas e povos não encontravam formas de compartilhar suas diferenças ideológicas, políticas, culturais, sociais e econômicas. Por isso a mediação é tida como uma prática milenar pautada nas inter-relações e suas diferentes posições. Tem-se longa e efetiva tradição de seu uso em diversas culturas, sejam elas as judaicas, cristãs, islâmicas, hinduístas, budistas, indígenas. Embora tida como uma inovadora metodologia de resolução de conflitos, refere-se a uma prática antiga (Rodrigues, 2010).

Segundo Vasconcelos (2008, p. 36), “mediação é um meio geralmente não hierarquizado de solução de disputas em que duas ou mais pessoas, com a colaboração de um terceiro, o mediador - que deve ser apto, imparcial, independente e livremente escolhido ou aceito -, expõem o problema, são escutadas e questionadas dialogam construtivamente e procuram identificar os interesses comuns, opções e, eventualmente firmar um acordo”.

A mediação é tida como uma ferramenta moderna a serviço do aprimoramento da cidadania e do acesso à justiça (Six, 2001). Um método frequentemente utilizado na resolução de conflitos, visto como prática, e também como área de conhecimento proveniente dessa prática. Atualmente, Direito, Psicologia, Comunicação e Sociologia, são áreas do conhecimento que fazem parte das exigências para formação de mediadores em uma dimensão inter e transdisciplinar (Bucher-Maluschke, 2007).

O objetivo da mediação é “buscar *acordo* entre as pessoas em litígio por meio da transformação da dinâmica adversarial, comum no tratamento de conflitos, em uma dinâmica cooperativa, improvável neste contexto” (Muszkat, 2008, p.13). “É transformar os conflitos, mudando a forma como os atores os percebem e incentivá-los a ter mais tolerância compreensão e autoestima. A busca de uma relação a mais horizontal possível (natureza e disposição dos lugares, tempo de fala, modos de expressão adequados...) entre os protagonistas visa escapar das formas institucionais da comunicação” (Faget, 2012).

Há vários anos a mediação é praticada nos Estados Unidos, Canadá, Argentina e França. Multiplicaram-se os programas de mediação oferecidos a seus alunos, pelas universidades nos EUA na década dos anos 90. Além de serem facilitadores na resolução de conflitos, buscam intervenções apropriadas, considerando as questões psicológicas (Hodges, 2008).

No Brasil, vive-se um momento de disseminação da cultura de mediação. A importância do tema tem sido foco de regularização em diversos projetos de Lei bem como em diferentes movimentos sociais. Segundo Jazzar (2008), teve início com uma longa trajetória em 1998, junto ao Congresso Nacional, com o Projeto de Lei no. 4.827/98. A profissão de árbitro e mediador foi regulada pelo Projeto de Lei 4891/2005. Em 1997 foi fundado o Instituto Pró-mulher, Família e Cidadania que presta atendimento gratuito de mediação nas áreas jurídica, psicologia e social, à população de baixa renda, com foco na violência doméstica, de gênero e urbana junto ao PAJ – Procuradoria de Assistência Judiciária do Estado de São Paulo. Em 2002, foi criado o Programa de Estímulo à Mediação do Tribunal de Justiça do Distrito Federal.

O Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais – GEBEPEJ - desde 2004 trabalha com o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, com estudos voltados a meios consensuais de solução de conflito junto ao Poder Judiciário, onde foram instaladas duas unidades de mediação - uma voltada para o direito da família, questões relacionadas à infância e à juventude e outra voltada para os casos cíveis em geral. Em 2007 foi criado o FONAME - Fórum Nacional de Mediação. Mais atual, encontra-se a Resolução no. 125, de 29 de novembro de 2010, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Em parágrafo único do art. 1º afirma: “Aos órgãos judiciários incumbe, 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” (CNJ, 2010).

A aplicação do processo de mediação em caso de divórcio tem por objetivo negociar determinados problemas identificados e acordados pelas partes e mediador, o que difere da psicoterapia, cuja base é mais ampla e busca melhorar as relações conjugais (Cohen, 1985). Para Manocherian (1985), o processo de mediação exige que o mediador saiba lidar com questões tanto emocionais como jurídicas no divórcio, avaliar a disponibilidade das partes para a mediação, identificar a interferência de fatores emocionais e separá-los adequadamente, controlar o conflito, reformular o equilíbrio de poder.

O mediador fornece informações necessárias para um acordo justo, atendendo às expectativas das partes. Ciente de que emoções fortes estão sujeitas a serem manifestadas durante o processo, o mediador assume um papel ativo na gestão de conflito, mantendo o foco, de maneira racional ao que se quer alcançar. O conflito impede o progresso e pode resultar no abandono de uma ou ambas as partes para chegar a solução almejada. Técnicas de

gestão utilizadas por mediadores podem se tornar ineficazes em casos de divórcio quando não há expressão do conflito, e, em muitos casos, a compreensão da dinâmica do casal é fundamental para trabalhar sua resolução (Cohen, 1985).

Ainda que pareça um processo simples, o mediador sustenta-se no conceito de sistema familiar a fim de contribuir para reestruturação da família em momento de vulnerabilidade. Quando uma ou ambas as partes não estão prontas a aceitarem a separação, o processo de mediação pode se estender por muito tempo pela ambivalência emocional do casal, ou mesmo, falhar, gerando um sistema acusatório de desconfiança entre as partes (Manocherian, 1985). O foco da atuação do mediador visa basicamente o relacionamento interpessoal, enquanto fica para segundo plano as formalidades processuais (Ávila, 2004).

Um importante instrumento para nortear as mudanças culturais necessárias para a superação da violência e resolver conflitos tem sido os princípios da cultura de paz propostos pelo Manifesto do ano 2000 da Organização das Nações Unidas. Este manifesto foi assinado por milhões de pessoas. No Brasil um milhão de assinaturas manifestaram o compromisso das pessoas a seguir em suas vidas seis diretrizes básicas: respeitar a vida, rejeitar a violência, compartilhar os recursos com os outros seres humanos, ouvir para compreender, preservar o planeta e redescobrir a solidariedade. (Lago et al., 2009). Esses princípios implicam em um repensar valores, crenças e atitudes, motivando a transformações individuais, das instituições ou das relações sociais. “Os indivíduos irão encontrar novas saídas no momento em que deixarem de ver o conflito como uma batalha a ganhar e o considerarem como um problema a ser resolvido” (Ávila, 2004 p. 25).

Meios alternativos de solução de conflitos, que promovem a pacificação social, segundo os norte-americanos, são todos aqueles que buscam solucionar conflitos sem o judiciário, dentre eles: negociação, mediação, arbitragem e outros (Watanabe, 2005). São meios que fazem parte e uma busca e transformação da sociedade onde as forças inspiradoras são a não violência e a harmonia entre os seres humanos. São formas que contrapõem ao poder da racionalidade burocrática e promovem a democracia participativa (Faget, 2012).

Segundo Muszkat (2008), há diferentes modelos de mediação, apresentados na tabela 1.

Tabela 1 - Modelos de mediação

<b>Modelos de mediação</b>	<b>Características</b>
Método circular narrativo	Voltado para o campo da família – resgata a teoria da comunicação e técnicas sistêmicas. Busca desconstruir velhas narrativas, dando oportunidades para novas serem construídas.
Modelo transformativo	Neste modelo não importa o acordo, mas a mudança nas pessoas e nas suas formas de relacionamento.
Modelo interdisciplinar	A orientação é resultante de uma equipe que define o encaminhamento dos casos.
Modelo integrativo	Este modelo busca: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respeitar a autodeterminação das partes.</li> <li>▪ Transmitir a ideia de que conflitos fazem parte da vida e podem trazer respostas promissoras, se bem encaminhados.</li> <li>▪ Aumentar os níveis de consciência sobre si mesmo e sobre os outros.</li> <li>▪ Ressocializar os poderes em jogo.</li> <li>▪ Estimular a autonomia e a autodeterminação.</li> <li>▪ Desenvolver novas formas de comunicação.</li> <li>▪ Promover reparações.</li> <li>▪ Flexibilizar padrões rígidos de conduta.</li> <li>▪ Proporcionar condições para chegar a um acordo.</li> <li>▪ Propiciar a criação do maior número possível de alternativas.</li> </ul>

Fonte: Adaptado de Muszkat (2008).

O modelo Integrativo proposto por Muszkat (2008) é denominado de “Mediação Integrativa”, por utilizar um instrumental proveniente das diferentes metodologias citadas anteriormente, bem como de outras alternativas de resolução de conflitos, como a negociação, conciliação, arbitragem. A primeira etapa é também chamada de espaço para a emoção. No primeiro encontro - realizado com uma as partes - o mediador deve deixar fluir as emoções, sem ser repressor. Para os primeiros encontros, propõe-se o uso de *cáucus* (o encontro com as partes individualmente); as premissas são: deixar lugar para os afetos, mais do que para a razão e promover o esvaziamento das emoções mais fortes, preparando as partes para o primeiro encontro entre ambas. Já no primeiro encontro em conjunto, deve-se explicitar as regras, com o não uso da violência; explicitar que não interessa saber com quem está com a razão, e sim solucionar o problema (Muszkat, 2008).

As entrevistas posteriores servirão para coleta de dados – podem ser feitas tantas entrevistas em separado (*caucus*) quanto for necessário, até poder juntar as partes. Pode haver

diferença de interesses e de disposição para mediação. Reuniões individuais podem ajudar a superar tais diferenças. Esta etapa pode ser chamada de pré-mediação (Muszkat, 2008). A autora orienta que, nesta fase:

- O mediador deve informar os elementos básicos: a definição dos conflitos e o modo como se discutem esses conflitos.
- É necessário ouvir as posições de cada parte e apontar porque ambas podem ter razão.
- Nesta fase as queixas são o ponto central das narrativas.
- Para uma queixa pode não haver solução, mas para um problema pode haver várias soluções.

Ainda na primeira etapa, cabe ao mediador estabelecer um plano estratégico. De posse dos primeiros dados coletados, ele deve traçar um mapa da situação, com os seguintes tópicos: panorama da situação, dificuldades, importância que cada pessoa tem na dinâmica do conflito e na sua resolução, o que as pessoas esperam – observar influências externas, que podem ser trazidas para a mediação (Muszkat, 2008).

A segunda etapa, chamada de despertar da razão inicia após permitir o esvaziamento das emoções das partes. O mediador vai orientá-las em direção à solução dos conflitos. Os conflitos, por sua vez, devem ser reduzidos em problemas, o que exige a compreensão das partes. No caso de erro cometido por uma das partes, há que saber diferenciar o sujeito do erro. Sendo assim, há possibilidades de reparar o erro. Pode-se utilizar quadro de anotações para as partes observarem as possíveis soluções. Nesta etapa pode-se fazer uso de *caucus* (Muszkat, 2008).

Na sequência, procede-se a elaboração de propostas operacionais, através anotações em um quadro - de caráter provisório. Assim que as partes chegarem a um acordo, deverá ser elaborado um texto em conjunto, assinado por todos. O documento pode ser encaminhado para homologação judicial. Posteriormente, o mediador poderá acompanhar a implementação das decisões tomadas (Muszkat, 2008).

Neste método, o mediador é um agente de transformação social, promovendo um clima de cooperação que favoreça a aceitação do conflito como um desafio a ser enfrentado, bem como novas alternativas de solução que beneficiem as partes. Para tanto, o mediador age como catalisador - alguém que, por acreditar na mudança, entusiasticamente guias as partes. Age também como educador, uma vez que promove novos conhecimentos na comunicação, em uma realidade objetiva e concreta, que aumenta o repertório das pessoas promovendo outras possibilidades. Outro papel do mediador, neste método, é o de facilitador por



identificar o jogo de interesses em questão, e a partir daí, igualar o nível de poder e finalmente promover o encontro entre as partes. Cabe ao mediador, ainda, o papel de tradutor, por interpretar e traduzir toda a comunicação, reforçando os aspectos positivos (Muszkat, 2008).

No modelo proposto por Moore (1998), o mediador pode assumir vários papéis na resolução de disputas:

- 1º) Facilitador da comunicação: nesta condição, o mediador inicia ou facilita o processo de comunicação quando as partes já estiverem conversando;
- 2º) Legitimador: aquele em que o mediador ajuda as partes a reconhecerem o direito do outro lado de estar envolvido na negociação;
- 3º) Facilitador do processo: neste papel o mediador propõe um procedimento e, geralmente, preside formalmente a reunião de negociação;
- 4º) Treinador: em que atua como instrutor dos negociadores iniciantes, inexperientes ou despreparados no processo de barganha;
- 5º) Ampliador de recursos: nesta condição, o mediador proporciona assistência às partes e as vincula a especialistas e a recursos externos - tais como advogados - que podem capacitá-los a aumentar as opções aceitáveis de acordo.
- 6º) Explorador de problemas: aquele em que o mediador possibilita às partes que examinem o problema sob várias perspectivas, auxilia nas definições das questões e dos interesses básicos e procura opções que atendam às necessidades mútuas;
- 7º) Agente de realidade: papel em que o mediador ajuda na elaboração de um acordo razoável e viável. Neste sentido, ele questiona e desafia as partes que têm objetivos não-realistas e radicais;
- 8º) Bode expiatório: neste papel o mediador pode assumir certa culpa ou responsabilidade por uma decisão impopular em que as partes, apesar de tudo, estejam abertas à concordância. Isto lhes permite manterem sua integridade, e se for o caso, obterem o apoio de seus constituintes;
- 9º) Líder: aquele em que o mediador toma a iniciativa de prosseguir as negociações, por meio de sugestões processuais ou fundamentais.

Quanto ao processo de negociação, Moore (1998) o separa em doze estágios (Tabela 2), que podem ser classificadas em duas grandes categorias ou etapas:

- a) A primeira contempla cinco estágios e é representada pelas atividades realizadas pelo mediador antes do início das sessões formais de resolução de problemas;

- b) A segunda abrange sete estágios e é representada pela fase em que o mediador entrou na resolução formal do problema com as partes, seja em sessão conjunta ou com o mediador atuando como um intercomunicador entre as partes.

Tabela 2 - Etapas de uma mediação

<b>Estágios</b>	<b>Caracterização</b>
<b>1ª Etapa</b>	
1 - Estabelecendo relacionamento com as partes disputantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contatos iniciais com as partes</li> <li>• Construção de credibilidade</li> <li>• Promoção do rapport</li> <li>• Instrução das partes sobre o processo</li> <li>• Aumento do compromisso das partes em relação ao procedimento</li> </ul>
2 - Escolhendo uma estratégia para orientar a mediação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio às partes para avaliar várias abordagens do manejo e da resolução de conflitos</li> <li>• Apoio às partes para seleção de uma abordagem</li> <li>• Coordenação da abordagem das partes</li> </ul>
<b>Estágios</b>	
3 - Coletando e analisando informações básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coleta e análise de dados importantes sobre as pessoas, a dinâmica e a essência de um conflito</li> <li>• Análise da <b>precisão</b> dos dados</li> <li>• Minimização do impacto dos dados inexatos ou indisponíveis</li> </ul>
4 - Projetando um plano detalhado para a mediação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação de estratégias e movimentos não-contingentes consequentes que possibilite às partes caminharem a um acordo</li> <li>• Identificação de movimentos contingentes para responder a situações peculiares ao conflito específico</li> </ul>
5 - Construindo a confiança e a cooperação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparação psicológica dos disputantes para participar nas negociações sobre questões essenciais. Lida-se com emoções fortes</li> <li>• Verificação das percepções e minimização dos efeitos dos estereótipos</li> <li>• Construção do reconhecimento da legitimidade das</li> </ul>

continua

continuação

Estágios	Caracterização
	partes e das questões <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construção da confiança</li> <li>• Esclarecimento das comunicações</li> </ul>
<b>2ª etapa</b>	
6 - Iniciando a sessão de mediação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abertura da negociação entre as partes</li> <li>• Estabelecimento de um tom aberto e positivo</li> <li>• Estabelecimento de regras básicas e diretrizes comportamentais</li> <li>• Apoio às partes para expressarem suas emoções</li> <li>• Delimitação das áreas e questões a serem discutidas</li> <li>• Auxílio às partes para explorarem os compromissos, os pontos relevantes e as influências</li> </ul>
<b>Estágios</b>	<b>Caracterização</b>
7 - Definindo as questões e estabelecendo uma agenda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação das áreas amplas de interesse para as partes</li> <li>• Obtenção da concordância quanto às questões a serem discutidas</li> <li>• Determinação da sequência para o tratamento das questões.</li> </ul>
8 - Revelando os interesses ocultos das partes disputantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação dos interesses essenciais, psicológicos e de procedimentos das partes</li> <li>• Instrução das partes sobre os interesses uma da outra</li> </ul>
9 - Gerando opções para o acordo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento entre as partes de uma consciência da necessidade de múltiplas opções</li> <li>• Redução do compromisso com as posições ou alternativas isoladas</li> <li>• Geração de opções, usando negociação baseada na posição ou baseada no interesse</li> </ul>
10 - Avaliando as opções para o acordo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisão dos interesses das partes</li> <li>• Avaliação de como os interesses podem ser satisfeitos pelas opções disponíveis</li> <li>• Avaliação dos custos e benefícios de escolher as opções</li> </ul>
11 - Barganha final	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenção do acordo através de maior convergência entre as posições, últimos movimentos para fechar os</li> </ul>

continua

continuação

Estágios	Caracterização
12 - Atingindo o acordo formal	<p>acordos, desenvolvimento de uma fórmula consensual ou estabelecimento de meios de procedimento para se conseguir um acordo fundamental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação dos passos de procedimento para se operacionalizar o acordo</li> <li>• Estabelecimento de uma avaliação e de um procedimento de monitoração</li> <li>• Formalização do acordo e criação de um mecanismo de imposição e compromisso</li> </ul>

Fonte: Conforme Moore (1998)

Para Bucher-Maluschke (2007), muitas são as áreas de mediação: destaca-se a mediação penal, realizada entre a vítima e o acusado do direito, visando a restaurar a justiça e que se realiza nos presídios e, em outros espaços vinculados à Justiça; mediação educativa ou nas escolas, nas instituições de saúde, nas questões de meio ambiente; mediação comunitária, nas organizações e no trabalho; mediação transcultural e política; no ambiente familiar, tanto na perspectiva transgeracional quanto no interior da mesma geração, nos conflitos conjugais, de filiação, da partilha de bens e, sobretudo da guarda dos filhos.

Especificamente sobre Mediação, o foco está em dar um tratamento adequado a solução do conflito e não uma maneira de aliviar a carga de processos do judiciário (Watanabe, 2003). Para o mesmo autor, “alguns conflitos, principalmente aqueles que ocorrem entre duas pessoas em contato permanente (marido e mulher, dois vizinhos, pessoas que moram no mesmo condomínio), exigem uma técnica de solução como a mediação, em virtude de se buscar nesses conflitos muito mais a pacificação dos conflitantes do que a solução do conflito, porque a técnica de hoje de solução pelo juiz, por meio de sentença, é uma mera técnica de solução de conflitos, e não uma técnica de pacificação dos conflitantes” (idem, p. 46). Para o mesmo autor, a mediação deve ser aplicada como uma forma de pacificação da sociedade e não como solução de conflito (Watanabe, 2003). Assim, Cabe ao mediador a escolha de uma estratégia que melhor atenda aos objetivos impostos pelo contexto em que o conflito está instalado.

## **Objetivos**

### **Objetivo geral**

Desenvolver e avaliar um programa de capacitação em mediação para alunos dos Cursos de Psicologia e Direito.

### **Objetivos específicos**

- a) Analisar qualitativamente o conteúdo da fala dos mediadores;
- b) Comparar o desempenho dos mediadores em pré-capacitação e pós-capacitação;
- c) Identificar e analisar as principais percepções sobre aprendizagens decorrentes da capacitação.

## **Método**

### **Participantes**

Foram oferecidas 20 vagas, sendo 10 para alunos a partir do oitavo período do Curso de Direito e 10 para alunos dos mesmos períodos do Curso de Psicologia da UTP, para participarem do Programa de Capacitação em Mediação para alunos de psicologia e Direito.

Participaram desta pesquisa quatro alunas, sendo duas do 9º período do curso de Direito, e duas do 7º período do curso de Psicologia e com idade variando entre 26 a 37 anos.

### **Instrumentos**

No programa de capacitação foram utilizados: questionário, simulação e curso. O questionário foi desenvolvido pelo autor desta pesquisa, com 10 questões abordando a mediação sob a ótica do Direito, a comunicação e abordagem sistêmica familiar, sendo classificadas em verdadeiro ou falso. A aplicação deste instrumento teve como finalidade avaliar o quanto cada participante conhece sobre o processo de mediação (Anexo 1).

A simulação, filmada, foi igualmente elaborada pelo autor da pesquisa baseada em caso de atendimentos em mediação, anteriormente vivenciados pelo próprio autor. A Simulação foi feita por um casal representando uma situação de conflito familiar, em que a esposa entrou com pedido de divórcio abrindo mão da guarda do filho. O casal foi atendido por dois acadêmicos inscritos no Programa de Capacitação em Mediação – um aluno do Curso de Direito e outro aluno do Curso de Psicologia que, simultaneamente, agiram como mediadores. Cada simulação teve 30 minutos como tempo máximo de duração. Foram utilizados os mesmos recursos, os mesmos critérios para pré e pós-capacitação.

Os conteúdos do curso referentes à mediação sob a ótica do Direito seguiu o programa do Ministério da Justiça (Azevedo, 2009): teoria do conflito; panorama do processo de mediação; fundamentos de negociação; a sessão de mediação; Rapport; o controle sobre o processo; habilidades autocompositivas; a mediação e o processo judicial. Os temas sobre comunicação foram elaborados pelo autor da pesquisa, e teve como base a pragmática da comunicação humana (Watzlawick, 1976): as áreas e os aspectos da comunicação; barreiras e efeitos da comunicação. Os tópicos relativos à abordagem sistêmica familiar, igualmente elaborados pelo autor, foram embasados na teoria da abordagem sistêmica (Minuchin, 1982) - a família como um sistema: fronteiras, hierarquia, alianças, os subsistemas - Anexo 5.

## **Local**

Todo o programa de capacitação foi desenvolvido nas dependências do Núcleo de Práticas Jurídicas da UTP, campus Mossunguê - Curitiba-PR.

## **Procedimento**

O programa de capacitação constou das seguintes etapas: inicialmente, entrou-se em contato com a coordenadora do Curso de Direito da UTP, para quem foi apresentada a proposta do programa, em suas diferentes etapas, a qual manifestou grande interesse e aprovação. Em seguida os mesmos procedimentos foram apresentados para a coordenadora do Curso de Psicologia da UTP. Uma vez aceito, foram-lhes entregues as cartas de autorização (Anexo 2), para formalizar a permissão para a realização da pesquisa. Após a autorização pelas coordenações dos cursos, o projeto foi encaminhado para o Comitê de Ética em Pesquisa em seres humanos, sendo aprovado pelo CAAE 14105813.0.0000.0103.

Segue-se a elaboração do curso de capacitação: o pesquisador visando elaborar o programa de capacitação em mediação de conflitos, participou de 12 sessões de mediação no NPJ da UTP, junto com advogados que lá atuam; Realizou ainda um levantamento dos conteúdos dados em programa de formação em mediação, utilizado pelo Juizado Especial Criminal de Curitiba para a realização de capacitação em Mediação e Conciliação. Além disto, foram consultados conteúdos jurídicos para Programa de Curso para Mediadores e Conciliadores do Tribunal de Justiça, que tem como base os conceitos e técnicas de mediação do Ministério da Justiça (Azevedo, 2009).

No que se refere aos conteúdos, seguiu-se a programação descrita anteriormente. Utilizou-se como metodologia aula expositiva dialogada, com duração de 20 horas, distribuídas em três encontros realizados aos sábados. Como recursos didáticos usou-se quadro branco e multimídia. Não houve distribuição de qualquer outro material impresso.

Para divulgação da pesquisa e convite à participação por parte dos alunos, o pesquisador dirigiu-se às salas de aula de ambos os cursos, falando sobre a importância do tema e da proposta como campo de estágio. Os alunos foram igualmente informados que a participação no programa validaria como atividade complementar<sup>1</sup>. Os alunos interessados em participar do programa deveriam enviar e-mail para o pesquisador manifestando seu interesse. Demonstraram-se interessados em participar, 18 de alunos do curso de Direito. Não houve adesão de alunos do curso de Psicologia dos períodos propostos. Desta forma, abriu-se para

---

<sup>1</sup> Atividade complementar: As atividades complementares são atividades adicionais, paralelas às demais atividades acadêmicas. Consideradas parte integrante do currículo, são obrigatórias para a graduação do aluno.

alunos de outros períodos. Nesta etapa, 11 de alunos do curso de Psicologia se interessaram pela capacitação e participação na pesquisa.

Após a confirmação do interesse e explanação dos procedimentos, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) Resolução 196/96 (Anexo 3), foi lido e assinado pelos participantes. Em seguida, agendou-se datas para a aplicação do questionário, simulação e realização do curso

Para responder ao questionário e participação na simulação, ambos pré- capacitação, apresentaram-se apenas seis alunos de cada curso. Para a participação no curso compareceram dez alunos do curso de Direito, e apenas dois alunos do curso de Psicologia.

Responderam o questionário pós-capacitação e participaram desta etapa da simulação apenas os quatro alunos participantes da pesquisa, descritos anteriormente. Para as simulações dos processos de mediação, organizou-se o ambiente com recurso para filmagem de todos os processos, em uma sala que fora construída para esta função. A filmagem utilizada para registrar com fidelidade todos os procedimentos ocorridos durante as simulações. Para garantir uma boa filmagem, utilizou-se um aparelho ifone 5C e um ipad. Nesta sala havia uma mesa redonda, quatro cadeiras, uma escrivaninha com computador, uma estante com livros jurídicos, uma mesa pequena que servia de suporte para cafezinho, água e outros.

### **Desenho experimental**

A pesquisa foi desenvolvida em três etapas: pré-teste, com aplicação de questionário e simulação pré-capacitação, capacitação e pós-teste, com aplicação de questionário e simulação pós-capacitação.

### **Critérios de Avaliação usados nas observações das simulações**

Os critérios para a avaliação dos comportamentos da dupla de mediadores têm como base aspectos sugeridos quanto à atuação do mediador, por Muszkat (Muszkat, 2008, p. 85 e 86), pelo Manual de Conciliação (Junior; Andrade, 2001) e Mediação e Cidadania (Rodrigues, 2010). Os comportamentos avaliados foram:

- 1. “Boa acolhida: para uma boa acolhida, a dupla de mediadores deve apresentar-se com comportamentos que manifestem acolhimento. Por exemplo: cumprimentando as pessoas, mostrando-se receptivo; favorecer as apresentações pessoais dos mediadores e das partes” (Junior; Andrade, 2001).

Os mediadores devem proporcionar uma boa receptividade por meios de comportamentos que demonstrem acolhimento. Parabenizar por escolherem um



meio pacífico para solucionar as questões; agradecer a parte que aceitou o convite; caso percebam alguém muito tenso, oferecer uma água, um cafezinho, um chá. Comportamentos que favoreçam à quebra da tensão que pode ocorrer neste momento.

- 2. “Regras do jogo: um dos mediadores estabelece um tempo para a reunião; e esclarece que não é permitido o uso de aparelho celular durante a sessão; enfatiza que fale um de cada vez e que não será permitido o uso de qualquer forma violência”(Muszkat, 2008).

Neste momento é importante que o mediador assuma a direção do trabalho, fazendo com que se estabeleça uma ordem e controle para que o processo aconteça de maneira favorável à contribuição das partes. Colocar regras como: sigilo, igualdade de oportunidades, respeito, responsabilidades, liberdade para interromper o processo a qualquer momento. Que anotações dos mediadores serão usadas somente para possíveis esclarecimentos; que tudo o que ocorrer durante a sessão de mediação não poderá servir como testemunho posterior, a não ser em caso de ameaça à vida. Quem e caso de advogado presente à sessão, acompanhando uma ou ambas as partes, estes profissionais deverão intervir o mínimo possível.

- 3. “Esclarece que o objetivo do Juizado é a Pacificação Social – para tanto se busca esclarecer o que está acontecendo, sem procurar culpados, mas soluções que atendam os interesses de ambos” (Junior; Andrade, 2001).

As partes devem ser informadas que a proposta do juizado, com o trabalho da mediação é muito mais ampla que chegar a um acordo. É uma proposta de solução de conflito, onde o mediador é uma pessoa imparcial que, além de levar em consideração o interesse das partes, também considera o interesse de crianças envolvidas.

- 4. “Uma vez que os fatos estiverem esclarecidos, buscam-se soluções. As pessoas que melhor sabem resolver um conflito são as que estão envolvidas nele. Portanto, os mediadores devem conduzir a sessão de maneira a fazer com que as partes apresentem soluções. Por isso, a necessidade de cooperação de todos. Deve-se ouvir o outro com atenção e respeito” (Junior; Andrade, 2001).

Esta categoria explica o porquê das partes manifestarem suas ideias, emoções, sugestões e não o advogado, caso este se apresente para a mediação.

- 5. “Linguagem adequada: os mediadores devem fazer uso de uma linguagem clara e compreensível para cada participante da audiência”(Junior; Andrade, 2001).

Espera-se que os mediadores usem uma linguagem adequada à formação e cultura de ambas as partes.

- 6. “Contribuir que as pessoas sintam-se legitimadas: cabe à dupla de mediadores permitirem que as partes falem de suas emoções, como por exemplo, a raiva e mal-estar, contendo-os sem ser repressor, evitando juízo de valor. Devem demonstrar-se empáticos e reconhecer as emoções, ainda que com gesto ou olhar” (Muszkat, 2008).

É viável que para as manifestações de raiva os mediadores façam uso do caucus – gentilmente interrompe a sessão com a dupla e sugira uma fala individual com cada uma das partes. Peça para ambos saírem e que vai chamar cada um separadamente. Após as falas individuais, segue normalmente o trabalho com as partes.

Quando perceber alguma emoção expressa junto à uma fala, busca-se identificar qual o sentimento que há por trás das palavras.

- 7. “Transformar o conflito em problema: equacionar os conflitos em problemas como desafios intelectuais para as partes, separados delas. Se uma das partes fez algo muito errado, ela não é o erro. Ela cometeu um erro e, portanto, pode corrigir ou reparar o erro cometido, através de gesto, reconhecimento, pedido de desculpas” (Muszkat, 2008).

Esta é uma categoria de grande importância para solucionar o conflito. É necessário diferenciar o conflito do problema. É comum que o problema não seja manifesto em uma linguagem explícita. “É comum a discussão em torno do conflito aparente, em detrimento do real – o ataques pessoais, por exemplo, ou atribuições de culpas escondem conflitos complexos de difícil discussão, daí a restrição e preferência pelas agressões verbais” (Sales, 2007 p.139). A não identificação do problema pode ocasionar uma estagnação no processo. O uso do caucus pode ser uma alternativa para facilitar a manifestação do real problema.

- 8. “Faz declarações claras quanto a procedimentos de boa-fé. Os mediadores devem enfatizar movimentos pessoais das partes que visem a solução do conflito, sem tomar partido sobre as questões essenciais” (Junior; Andrade, 2001).

Reforçar comportamentos que favoreçam a pacificação e soluções para o conflito. Reformular e/ou ressignificar - fazer uso de outras palavras e mesmo afirmação para salientar a intenção das partes de maneira a favorecer a solução do conflito: ex: o marido bravo porque a esposa se atrasou para um almoço no qual ele a aguardava com outros amigos. O conflito se estendia até ser ressignificada a reclamação dele: “me parece que você não gosta de ficar muito tempo sem sua esposa, é isto?” Ele concordou e ela se deu conta de que é importante para ele. O que fez o conflito acabar.

- 9. “Escuta ativa: Escutar ativamente exige dos mediadores que estes não assumam uma postura passiva na escuta, pois implica em perceber todos os aspectos da comunicação:

- aspectos verbais: que se refere ao discurso em si e tom de voz;

- aspectos não verbais manifestos por meio de: expressão facial, gestos, posição corporal” (Rodrigues, 2010). “Pode-se demonstrar o uso desta técnica repetindo o que foi dito, enfatizando aspectos relevantes, por exemplo: “isto significa que você não pretende mais agir assim, ou fazer tal coisa?” Pode-se também salientar a emoção presente: “Você está querendo dizer que está com medo?” (Muszkat, 2008).

- 10. “Os mediadores devem fazer uso de perguntas abertas. São perguntas de caráter amplo, uma vez que promovem aumento do campo de percepção das pessoas. Valoriza-se o uso de “o que” e do “como” por ampliar a pergunta e evita-se o uso do “porque”, já que este pode levar a uma resposta mais racional”(Rodrigues, 2010).

Para o uso de perguntas abertas, pode-se utilizar como base os verbos como pensar, dizer , sentir, fazer – o que você pensa... o que você diria... o que você sente...o que você faria...?

Cada um dos 10 itens descritos acima são considerados como categoria pré-estabelecida para análise de conteúdo realizado como método de análise de dados (Bardin,

1977). Paralelamente serão analisados os resultados por categoria de cada dupla, pré e pós-capacitação.

## Resultados e Discussão

Os resultados apresentados a seguir referem-se aos dados obtidos nas aplicações do questionário e simulações. Foi realizada uma análise quantitativa dos dados obtidos pelo questionário. Com relação às simulações os resultados foram analisados de maneira qualitativa e quantitativa.

### Análise quantitativa dos resultados do questionário

Quanto ao questionário, cada item com resposta certa soma 0,25 pontos na avaliação. Considerando que o mesmo é composto por 40 itens, o participante poderia obter nota de zero a 10. A Tabela 3 mostra os resultados gerais de cada dupla de participantes, no pré-teste e no pós-teste. Cabe assinalar que o questionário foi aplicado de maneira individual sendo que a sua análise foi considerada a partir da média da dupla de mediadores.

Tabela 3 - Notas das duplas obtidas no questionário aplicado no pré e pós-capacitação

Participantes	pré	pós
Dupla 1	6,5	8,3
Dupla 2	6,5	8,5

Fonte: dados da pesquisa

As participantes tiveram aumento no desempenho dos questionários. Dado o número pequeno de participantes, não é possível aplicar teste estatístico não paramétrico que mostre diferença estatisticamente significativa entre os resultados do pré e do pós-teste. Esse dado pode estar relacionado ao aprendizado obtido durante a capacitação. Conforme Perrenoud (2002), a educação deve proporcionar uma reflexão promovendo não só o conhecimento, mas a autonomia do conhecimento.

Com relação aos temas abordados no questionário, observa-se pela Tabela 4 que as participantes obtiveram escores mais altos na maioria dos temas. Fazendo uma análise por questão, podemos observar que para cada participante, alguns subtemas tiveram maior diferença entre a primeira e a segunda aplicação, no entanto não são os mesmos para as duas duplas. A maior aprendizagem para as duplas apresenta-se no tema referente ao *Caucus* (D1 de 0,375 para 1; D2 de 0 para 1; sendo que a nota variava de 0 a 1) o que pode ser justificado pelo fato de que as participantes não conheciam este termo. Outros quesitos também

apresentaram aumento na pontuação, tais como o item 2 (escuta ativa) e o 6 (uso de perguntas abertas), como pode ser visto na tabela 4.

Tabela 4 - Notas dos participantes no questionário nas perguntas de conteúdos específicos, por duplas

Conteúdos do questionário	Dupla 1		Dupla 2	
	Pré-teste	Pós-teste	Pré-teste	Pós-teste
1. Lei Federal	0.875	0.75	1	0.75
2. Escuta Ativa	0.625	1	0.625	1
3. Imparcialidade, resolução de conflito	0.75	0.875	0.75	0.875
4. <i>Caucus</i> , mediação	0.375	1	0	1
5. Uso de perguntas, legitimação	0.5	0.75	0.5	0.75
6. Uso de perguntas abertas	0.625	1	0.625	0.875
7. Uso de resumo	0.875	1	0.75	1
8. Comunicação apropriada	0.75	0.75	0.75	0.625
9. Família, abordagem sistêmica	0.375	0.625	0.625	0.75
10. Psicologia Forense	0.75	0.625	0.875	0.875
Total	6,5	8,3	6,5	8,5

Fonte: dados da pesquisa

É possível perceber também que algumas respostas no questionário se refletem na ação das mediadoras: o uso de *Caucus* no início da seção é um dos principais casos, optando por iniciar a mediação conversando com cada uma das partes. Esse é um dos subtemas que mais teve aumento de notas para os dois participantes da dupla. Além disso, todos os critérios da observação que apresentaram melhora também foram notas melhores em pelo menos um dos questionários das componentes da dupla.

É possível que a experiência prévia com a mediação tenha deixado as participantes mais atentas para os conteúdos apresentados durante a capacitação, principalmente quando destaca-se que os conteúdos que menos tiveram avanço no questionário pós-capacitação são os referentes à teoria da mediação e amparo legal.

### **Análise qualitativa do conteúdo das simulações**

A análise qualitativa realizada nesse trabalho é de conteúdo e tem como objetivo identificar mudanças no comportamento dos mediadores que favoreçam o processo de mediação. Cada categoria foi analisada separadamente como mostram as Tabelas 5. (Dupla 1) e 6 (Dupla 2), logo abaixo. Após a análise, foi feita uma comparação dos comportamentos em cada categoria de análise, nas etapas pré e pós-capacitação. Tal análise é apresentada após as Tabelas 5 e 6. As falas das participantes obtidas pela transcrição das filmagens de cada simulação são mostradas nos anexos 8 (pré-capacitação) e 9 (pós-capacitação).

Considera-se abordagem adequada todo conteúdo abordado e que dentro do contexto apresenta-se de maneira congruente com a descrição da categoria. Considera-se inadequada a abordagem que, dentro do contexto, apresenta-se como incongruente à proposta da categoria.

Segue-se a descrição dos resultados obtidos das simulações pré e pós-capacitação e análise dos mesmos, por categoria.

Tabela 5 - Comportamentos dos participantes da Dupla 1, para cada categoria de análise

	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
Categoria				
1. Boa acolhida: para uma boa acolhida, a dupla de mediadores deve apresentar-se com comportamentos que manifestem acolhimento. Por exemplo: cumprimentando as pessoas, mostrando-se receptivo; favorecer as apresentações pessoais dos mediadores e das partes (Junior; Andrade, 2001).	Não houve forma de acolhida adequada	1“Mediação. Gabriela e Antonio, por favor! (em tom alto, no corredor). Queiram se sentar (em tom ameno). Então a Dona Gabriela está pleiteando o divórcio e abre mão da guarda da criança.  2. Não apresentação dos mediadores nem das partes.	1- Nós queríamos parabenizá-los em primeiro momento, por estarem procurando a mediação pra resolver os conflitos que há e pedimos neste instante senhora Gabriela...	Falta apresentação dos mediadores e das partes
2. Regras do jogo: um dos mediadores estabelece um tempo para a reunião; e esclarece que não é permitido o uso de aparelho celular durante a sessão; enfatiza que fale um de cada vez e que não será permitido o uso de qualquer forma de violência (Muszkat, 2008).	Não apresenta fala adequada uma vez que não esclarece esta categoria.	1. Então a Dona Gabriela está pleiteando o divórcio e abre mão da guarda da criança. Bom, poderíamos tentar com o Seu Antonio uma conciliação para que o senhor conceda o divórcio para sua esposa e quanto a guarda o senhor assumiria”?!  2.Não estabelece as regras da mediação...	1-nós vamos proceder da seguinte forma: nós vamos ouvir as partes separadas, então vamos ouvir o Sr. Antonio e gostaria que você ficasse uns minutos na sala de espera e depois a gente lhe chama novamente,  2- Deixa eu explicar para o senhor como funciona a mediação.A mediação, a gente vai conversar com vocês, que nem a gente pediu pra senhora Gabriela aguardar lá fora, a gente quer escutar o senhor, o que está acontecendo, depois a gente vai escutar a senhora Gabriela, e depois a gente vai se	1.Falta melhores explicações quanto ao tempo da reunião, uso de celular, Procedimento quanto à fala e à não violência.

continua



continuação

	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
			reunir pra conversar; refletir em todas as situações, é!	
			3Como essa questão é pra vocês; como o senhor colocou, realmente. De uma forma mais fácil né, do que ta indo à justiça, dependendo de um parecer de um juiz né!	
3. Esclarece que o objetivo do Juizado é a Pacificação Social – para tanto se busca esclarecer o que está acontecendo, sem procurar culpados, mas soluções que atendam os interesses de ambos (Junior; Andrade, 2001).	<p>1- Nós podemos pactuar tudo isto, quando feriado e datas de ser homenageado.</p> <p>2- Nós podemos entrar num acordo em todas as situações. É só o senhor expor a gente vai tentar, vai conversar com a Dona Gabriela e podemos negociar tudo isto. Uma conciliação é bem melhor que o litígio, sempre”</p> <p>3. Você pode fazer uma conciliação aqui e agora e resolver tudo isto.</p> <p>4. O senhor tem uma condição pra gente”?</p>	<p>1- Dentro das possibilidades a gente tem que estudar as possibilidades, né. Se ela não pode ficar com o filho, não tem como condenar.</p> <p>2. Bom, poderíamos tentar com o Seu Antonio uma conciliação para que o senhor conceda o divórcio para sua esposa e quanto a guarda o senhor assumiria”?! </p> <p>3.Bem, existe outra forma de guarda que poderia se efetuar, que é uma guarda compartilhada, ou (olhando para Gabriela) você não quer nem visitar seu filho”?</p>	<p>1.a gente quer escutar o senhor, o que está acontecendo, depois a gente vai escutar a senhora Gabriela, e depois a gente vai se reunir pra conversar; refletir em todas as situações,</p> <p>2- Então, com certeza aqui o senhor pode ficar tranquilo, a gente vai tentar é...fazer o possível pros dois, as duas partes saírem satisfeitas né! Fazer um acordo bem bacana”.</p> <p>3.Como está a situação para o senhor, da separação”</p> <p>4..Quais são as suas expectativas; porque procurou a mediação; quais são os problemas”</p>	<p>1.Por que a senhora não ficava com o seu filho no final de semana”?</p> <p>2. E por que que isso não ocorria até agora? Por que só agora, nessa separação, ocorreu esse pensamento? Por que antes disso, é...isso não...(não completa a frase)”.</p> <p>3. Certo...tá, e antes da tentativa ou da separação você nunca pensou em abrir mão do sábado”?</p>

continua

continuação

	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
Categoria		<p>4.Então se o senhor aceita divorciar-se a gente vai fazer... deixa isto certinho na mediação e depois a juíza vai homologar, certo?</p> <p>5.Na verdade o senhor vai ter que cuidar de seu filho a semana toda né!</p> <p>6.Na verdade ele não está tirando, você que está entregando”.</p> <p>7. claro que o senhor não concorda com o divórcio, só que o divórcio infelizmente se ela.</p> <p>8. Se entrar no litígio porque ela vai entrar de qualquer forma porque ela quer o divórcio”.</p> <p>9. Tudo bem que o senhor não concorde, mas agora o que nós temos que resolver.</p> <p>10. Bom, quanto ao divórcio o senhor já disse que sim, já está concordando, certo?</p> <p>11.“Não, é que o senhor falou no começo que se ela queria,</p>	<p>5. Então, realmente você não está abrindo mão do seu filho. Enfim... tá querendo se reorganizar.</p> <p>6. Seu Antonio colocou as questões que gostaria de ficar com o filho, e no caso a Sra. Gabriela ta abrindo a mão da guarda pro Seu Antonio.</p> <p>7. Então, Seu Antonio, o que é... a Dona Gabriela nos passa é que ela gostaria que o senhor ficasse com o filho durante a semana e ela todos os finais de semana”.</p> <p>8. Não...mas isso pode ser convencionado, quando tem uma festa com certeza, como vocês são duas pessoas que tão procurando um acordo, eu tenho certeza que...</p> <p>9. Pode ser assim Sra. Gabriela”?</p> <p>10. A senhora concorda com isso”?</p> <p>11. Tá ok...Pode ser Seu Antonio”?</p>	

continua

continuação

	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
		<p>que eu me lembro bem, que o senhor tinha que aceitar, que não tinha outra forma”.</p> <p>12. Eu gostaria que o senhor limitasse com os comentários pessoais”.</p> <p>13. Mas aí, nos finais de semana você levaria para este lugar que você não gostaria de levar”?</p> <p>14 Se no caso ele quiser ficar final de semana, avisando previamente a Dona Gabriela, eu acredito que ela abrirá mão sim”.</p>		
4. Uma vez que os fatos estiverem esclarecidos, buscam-se soluções. As pessoas que melhor sabem resolver um conflito são as que estão envolvidas nele. Portanto, os mediadores devem conduzir a sessão de maneira a fazer com que as partes apresentem soluções. Por isso, a necessidade de cooperação de todos. Deve-se ouvir o outro com atenção e respeito (Junior;	<p>1-um lugar humilde não deixa de ser um lugar que ela possa morar e ter uma convivência”.</p> <p>2-O senhor está prestando todo atendimento que ele precisa, mas nos finais de semana ele está convivendo com a mãe”</p> <p>3O senhor tem uma condição pra gente”?</p>	<p>1.Bom, poderíamos tentar com o Seu Antonio uma conciliação para que o senhor conceda o divórcio para sua esposa e quanto a guarda o senhor assumiria”?! </p> <p>2. Gostaria que o senhor limitasse seus comentários. Para nós o importante é daqui para frente e, não o que ocorreu antes.</p>	<p>1.É. Seriam coisas conversadas né! Bem apresentadas, porque a gente ta pensando no bem estar dele</p> <p>2. A senhora concorda com isso”?</p> <p>3. Que o senhor tinha uma resistência mas enfim, pelo que eu to vendo está acordado também”.</p> <p>4. tinha que chegar num acordo referente a questão do filho, da guarda..</p>	1. E eu acho que a senhora pode até aproveitar Sra. Gabriela.

continua

continuação				
	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
Andrade, 2001).	4. Mas deixa o senhor Antonio continuar, por favor!	3. Isto dificultaria sua vida?  4. Bom, quanto ao divórcio o senhor já disse que sim, já está concordando, certo?  5. Não, é que o senhor falou no começo que se ela queria, que eu me lembro bem, que o senhor tinha que aceitar, que não tinha outra forma”.  6. Eu gostaria que o senhor limitasse com os comentários pessoais”.  7. Na verdade a guarda pode ser mudada a qualquer momento, entendeu?  8. Na verdade a guarda pode ser mudada a qualquer momento, entendeu?	5. E nós gostaríamos de ouvir agora a senhora. Quais são as suas expectativas; porque procurou a mediação; quais são os problemas”?  6. E não seria um melhor dia pra esse trabalho”?  7. Só um minutinho Seu Antonio. (olhando pra Gabriela) Tem alguma coisa pra falar, isso realmente acontece na sexta-feira”?	
5. Linguagem adequada: os mediadores devem fazer uso de uma linguagem clara e compreensível para cada participante da audiência (Junior; Andrade, 2001).	1.A lei do estatuto da criança e adolescente, Sr. Antonio diz que, falta de condição, ninguém perde o filho...  2.durante o final de semana você estará com seu filho, que a lei permite, né”!	1.Poderíamos tentar com o Seu Antonio uma conciliação para que o senhor conceda o divórcio...  2. você não quer nem visitar seu filho”?	1. “Nós queríamos parabenizá-los em primeiro momento, por estarem procurando a mediação pra resolver os conflitos...  2.Deixa eu explicar para o senhor como funciona a mediação...	1.”Ta, no caso pede ser que a relação esteja um pouco desgastada”.  2. então eu acho que...  3. gente talvez não vai trazer os problemas da separação,

continuação				
	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
Categoria	<p>3. Você concorda em alternar finais de semana”?</p> <p>4. “É, nós não podemos discriminar.”</p>	<p>3. “Gostaria que o senhor limitasse seus comentários. Para nós o importante é daqui para frente e, não o que ocorreu antes.</p> <p>4. Então que nós temos que pensar é o melhor para a criança.</p> <p>5. Isto dificultaria sua vida?</p> <p>6. e outra coisa, uma conciliação não é desgaste. Você pode fazer uma conciliação aqui e agora.</p> <p>7. . E vocês partindo da ideia que uma conciliação não vai desgastá-los psicologicamente.</p> <p>8. Tudo bem que o senhor não concorde, mas agora o que nós temos que resolver.</p> <p>9. Bom, quanto ao divórcio o senhor já disse que sim, já está concordando, certo?</p>	<p>3.ela quer abrir mão da guarda mas só que é provisoriamente, por isso que a gente precisa alertar o Senhor Antonio que ela quer reorganizar a vida dela e quando ela estiver com a sua vida reorganizada ela vai querer a guarda da criança; porque ela não quer abandonar o filho dela. É...eu tenho que passar isto porque é um acordo de mediação. Ele tem que ser passado todos os pontos pra vocês ficarem sabendo...”</p> <p>2. Pode ser uma mediação como vocês obtiveram agora pra não sair briga, pra não haver litígios, né! Ou um litúgio.</p> <p>3. “Mas tem que ficar bem claro pra senhora também que é uma objeção. Então realmente vai ficar no acordo que a senhora não vai levar ele nesse ambiente ta”?</p> <p>4. É...nesse termo de mediação também tem que ser abrigada a separação certo”?</p> <p>5. Muito digno de sua parte”.</p>	<p>do relacionamento; e vamos focar mais nessa questão então, da criança; como que vai ser a separação, como vai se dar a guarda da criança”.</p> <p>4. –“Porque, a senhora não ficava com o seu filho no final de semana”?</p> <p>5. É, mas vocês podem optarem pela guarda compartilhada né! ...</p> <p>6. . Certo...bom e você sabe também Gabriela ... supondo aqui que você...a guarda não pode ser modificada a qualquer momento”.</p> <p>7. 5. “Com certeza o foco é o filho”.</p> <p>6. “Então eu acho que ficaria, é...a gente combinaria as questões das visitas né”.</p> <p>7. “É que eu acho assim Seu Antonio...”</p>

continuação				
	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
Categoria		<p>10. Eu gostaria que o senhor limitasse com os comentários pessoais”.</p> <p>11. Mas aí, nos finais de semana você levaria para este lugar que você não gostaria de levar”?</p> <p>12. -“Na verdade a guarda pode ser mudada a qualquer momento, entendeu? Se vocês resolver, daqui há um ano que a mãe passe a ficar durante a semana, que ela tenha condições, que ela acha que tenha condições para criar o filho de forma que ela deseja, esta guarda pode ser revista e mudada a qualquer momento, Sr Antonio (olhando para ele)”.</p> <p>13. Num feriado você não vai conseguir buscar ele na escola porque não vai ter aula”.</p> <p>14. Se ela não pode ficar com o filho, não tem como condenar.</p>	<p>6. “Não...mas isso pode ser convencionado...”</p>	<p>8. “Então eu acho que assim, tem que ficar bem claro...”</p> <p>9. “Eu acho que tem , como vocês estão sendo pais...”</p> <p>10. –“E eu acho que a senhora pode até aproveitar...”</p>

continua

continuação				
	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
Categoria				
6. “Contribuir que as pessoas sintam-se legitimadas: cabe à dupla de mediadores permitirem que as partes falem de suas emoções, como por exemplo, a raiva e mal-estar, contendo-os sem ser repressor, evitando juízo de valor. Devem demonstrar-se empáticos e reconhecer as emoções, ainda que com gesto ou olhar” (Muszkat, 2008).	<p>1- “claro que o senhor não concorda com o divórcio, só que o divórcio infelizmente se ela...”</p> <p>2- “Porque a criança tem que ter escola, uma rotina né, mudar tudo...”</p> <p>3. “Um lugar humilde não deixa de ser um lugar que ela possa morar e ter uma convivência”.</p>	<p>1. “Gostaria que o senhor limitasse seus comentários. Para nós o importante é daqui para frente e, não o que ocorreu antes</p> <p>2-“Isto dificultaria sua vida?”</p> <p>3. “Na verdade ele não está tirando, você que está entregando”.</p> <p>4. “Eu gostaria que o senhor limitasse com os comentários pessoais”.</p>	<p>1-“Como está a situação para o senhor, da separação?”</p> <p>2. “Hum...certo...e você quer a separação”!</p> <p>3- “Certo...então você já não suportava ficar dentro de casa, é isso”?</p> <p>4. Com certeza né...com certeza...”(sorrindo)</p> <p>5. “Então, realmente você não está abrindo mão do seu filho. Enfim... tá querendo se reorganizar”.</p> <p>6. “Seu Antonio não esperava por essa separação né! Mas de certa forma concorda porque a coisa não pode continuar na proporção que estão né”.</p> <p>8. “Que o senhor tinha uma resistência mas enfim, pelo que eu to vendo está acordado também”.</p> <p>9.“Muito digno de sua parte”.</p>	<p>1. “Tudo bem que o senhor não concorde, mas agora o que nós temos que resolver...”</p>

continuação

	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
Categoria				
7. Transformar o conflito em problema: equacionar os conflitos em problemas como desafios intelectuais para as partes, separados delas. Se uma das partes fez algo muito errado, ela não é o erro. Ela cometeu um erro e, portanto, pode corrigir ou reparar o erro cometido, através de gesto, reconhecimento, pedido de desculpas (Muszkat, 2008).	<p>1.“... neste momento vocês tem que deixar um pouco a mágoa de lado de vocês ta; relevar um pouco todas diferenças e divergências de vocês e pensar na questão do filho de vocês, no que vai ser bom pro filho de vocês”.</p> <p>2- Mas os adultos bebendo na frente de crianças não é um bom exemplo</p> <p>3-Porque você estaria instigando um vício para um menor de cinco anos.</p>	1.você não quer nem visitar seu filho”?	<p>1. “...como que vai ser a separação, como vai se dar a guarda da criança”.</p> <p>2. Que o casamento pode ser que tenha acabado, mas a criança permanece. Ela precisa de pai e precisa de mãe.</p> <p>3. “...a gente combinaria as questões das visitas né. Da mãe poder ta visitando o filho conforme a gente acordar aqui”.</p> <p>4.Eu acredito que vocês queiram preservar o desenvolvimento sadio e educacional”</p> <p>5. É...nesse termo de mediação também tem que ser abrigada a separação certo”?</p> <p>6. –“Então, realmente você não está abrindo mão do seu filho. Enfim... tá querendo se reorganizar...”</p> <p>7. –“Com certeza o foco é o filho...”</p> <p>8. Que o casamento pode ser que tenha acabado, mas a criança permanece. Ela precisa de pai e</p>	<p>1.”gente talvez não vai trazer os problemas da separação, do relacionamento; e vamos focar mais nessa questão então, da criança...”</p> <p>2. Para nós o importante é daqui para frente e, não o que ocorreu antes.</p> <p>3. . Então que nós temos que pensar é o melhor para a criança.</p> <p>4 “Tudo bem que o senhor não concorde, mas agora o que nós temos que resolver”.</p>

continua



continuação

	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
Categoria			precisa de mãe  9. “não adianta a gente querer adiantar ainda outras coisas né! Porque a gente não sabe como vai ser o dia de amanhã”.	
8. Faz declarações claras quanto a procedimentos de boa-fé. Os mediadores devem enfatizar movimentos pessoais das partes que visem a solução do conflito, sem tomar partido sobre as questões essenciais (Junior; Andrade, 2001).	1- Eu acredito que vocês queiram preservar o desenvolvimento sadio e educacional”.  2-É, nós não podemos discriminar  3. “O senhor está prestando todo atendimento que ele precisa...”	1. “Bom, poderíamos tentar com o Seu Antonio uma conciliação...”  2. “...ou (olhando para Gabriela) você não quer nem visitar seu filho”?  3. “Na verdade ele não está tirando, você que está entregando”.  4. “ Na verdade você não está abrindo mão da guarda porque você está entre os casos...”  5. “Se ela não pode ficar com o filho, não tem como condenar”.	1“...Como essa questão é pra vocês”.  2. fazer o possível pros dois, as duas partes saírem satisfeitas né! Fazer um acordo bem bacana”.  3. –“ No caso o senhor aceitaria então esta separação”!  4. Quais são as suas expectativas  5. “Vai puxar os clientes pra semana daí”  6. Você quer preservar a rotina dele”  7. “Você ta falando que você quer reorganizar sua vida e ter um lugar melhor pra morar”   8. –“Com certeza né...com	1.“então eu acho que... tinha que chegar num acordo referente a questão do filho, da guarda”.  2. É, mas vocês podem optarem pela guarda compartilhada né”!  3. –“É que eu acho assim Seu Antonio...”  4. “Então eu acho que assim...”  5. “Eu acho que tem , como vocês estão sendo pais...”  6. –“E eu acho que a senhora pode até aproveitar”.

continua

continuação

	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
Categoria			<p>certeza...”</p> <p>9. “Então, realmente você não está abrindo mão do seu filho. Enfim... tá querendo se reorganizar. Então...”</p> <p>10. “E isso ta bem bacana da sua parte até, a gente tem que elogiar”.</p> <p>11. “Ela precisa de pai e precisa de mãe”.</p> <p>12. “Isso a gente não pode dizer como vocês vão daqui a 1,2,3 anos reagir a essa nova possibilidade”.</p> <p>13. “Muito digno de sua parte”.</p> <p>14. “como vocês são duas pessoas que tão procurando um acordo...”</p>	

continua

Categoria	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
<p>9. Escuta ativa: Escutar ativamente exige dos mediadores que estes não assumam uma postura passiva na escuta, pois implica em perceber todos os aspectos da comunicação:</p> <p>- aspectos verbais: que se refere ao discurso em si e tom de voz;</p> <p>- aspectos não verbais: manifestos por meio de expressão facial, gestos, posição corporal (Rodrigues, 2010). Pode-se demonstrar o uso desta técnica repetindo o que foi dito, enfatizando aspectos relevantes, por exemplo: “isto significa que você não pretende mais agir assim, ou fazer tal coisa?” Pode-se também salientar a emoção presente: “Você está querendo dizer que está com medo?” (Muszkat, 2008).</p>	<p>1“Na verdade o senhor vai ter que cuidar de seu filho a semana toda né!”</p> <p>2. “Neste momento vocês tem que deixar um pouco a mágoa de lado de vocês ta...”</p> <p>3. “O período todo”.</p> <p>4“Na verdade isto já está acontecendo, só, a diferença que nos finais de semana passavam os três juntos e isto é que vai mudar”.</p> <p>5. -“A senhora se compromete a não influenciar seu filho a seguir o centro religioso da umbanda, é isto”?</p>	<p>1. Se entrar no litígio porque ela vai entrar de qualquer forma porque ela quer o divórcio...”</p> <p>2. “É a decisão dela já está tomada.”</p>	<p>1. “Hum... certo. E você quer a separação”!</p> <p>2. “Certo”</p> <p>3. Você quer preservar a rotina dele”!</p> <p>4. “...então você já não suportava ficar dentro de casa...”</p> <p>5. “Você ta falando que você quer reorganizar sua vida e ter um lugar melhor pra morar”!</p> <p>6. Ai vai dificultar um pouquinho a questão financeira”</p> <p>7. Com certeza né...com certeza...”</p> <p>8. Você vai morar perto do seu trabalho agora”</p> <p>9. –“Então, realmente você não está abrindo mão do seu filho. Enfim... tá querendo se reorganizar.</p> <p>10. Você não quer tirar ele de uma estrutura que pra ele tá...uma questão que tá estruturada pra tenta né...então isso...”</p>	<p>Não apresentou</p>

continuação				
Categoria	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
10. Os mediadores devem fazer uso de perguntas abertas. São perguntas de caráter amplo, uma vez que promovem aumento do campo de percepção das pessoas. Valoriza-se o uso de “o que” e do “como” por ampliar a pergunta e evita-se o uso do “porque”, já que este pode levar a uma resposta mais racional (Rodrigues, 2010).	1. “E a escola”? 2. “O senhor tem uma condição pra gente”? 3. “O senhor trabalha a noite”? 4. “E durante o dia o seu filho fica com a babá um período, ou ele fica o dia todo na creche”? 5. “E daí, quem recebe ele em casa é a babá”? 6. “O senhor acorda ele está dormindo”? 7. - “A senhora se compromete a não influenciar seu filho a seguir o centro religioso da umbanda, é isto”?	1 “.... quanto a guarda o senhor assumiria”? 2. “... você não quer nem visitar seu filho”? 3. faziam nos finais de semana, passavam os três juntos”? 4. Isto dificultaria sua vida”? 5. ”o senhor já disse que sim, já está concordando, certo”?	11. “Exatamente.”  12 “... senhor ficasse com o filho durante a semana e ela todos os finais de semana”.  13. – “Que o senhor tinha uma resistência mas enfim, pelo que eu to vendo está acordado também”	
			1. “Então Sr. Antonio, o que é que está acontecendo”? 2. – “Como está a situação para o senhor, da separação”? 3. E quais os argumentos que ela coloca pro senhor, do motivo da separação”? 4. Quais são as suas expectativas; porque procurou a mediação; quais são os problemas”? 5. - “Ah trabalhava no sábado, e agora”?  “Você já também chegou a pensar nisso”?	1. “Você quer o filho no final de semana, é isso”? 2. – “Por que, a senhora não ficava com o seu filho no final de semana”? 3. “E por que que isso não ocorria até agora? Porque só agora, nessa separação, ocorreu esse pensamento? 4. Certo...então você já não suportava ficar dentro de casa, é isso”?

continua

continuação

	Pós-capacitação	Pré-capacitação	Pós-capacitação	Pré-capacitação
	Abordagem	Abordagem inadequada	Abordagem	Abordagem inadequada
Categoria	adequada		Adequada	
			6. Da mãe poder tá visitando o filho conforme a gente acordar aqui. Seria isso”?	
			7. “Tem alguma coisa pra falar, isso realmente acontece na sexta-feira”?	
			8. E no domingo”?	

Fontes: Dados da pesquisa.

Tabela 6 - Comportamentos dos participantes da Dupla 2, segundo as categorias de análise

Categoria	Pré-capacitação		Pós-capacitação	
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
1. Boa acolhida: para uma boa acolhida, a dupla de mediadores deve apresentar-se com comportamentos que manifestem acolhimento. Por exemplo: cumprimentando as pessoas, mostrando-se receptivo; favorecer as apresentações pessoais dos mediadores e das partes (Junior; Andrade, 2001).	1. "Olá! Tudo bem? Você é Gabriela e Antônio"?  2. "Entrem por favor!"  3. "Boa noite"	1. Faltou a apresentação dos mediadores	1. "Oi Gabriela, Tudo bem"?  2. "Boa tarde"!  3. "Parabéns Gabriela por estar procurando a mediação para resolver os seus conflitos".  4. "Senhor Antonio! Tudo bem? Como vai"?  5. "Primeiramente vamos parabenizá-lo por ter aceitado o convite. A Dona Gabriela nos procurou e nós enviamos convite, o senhor está aqui. Estão de parabéns...  6. "Obrigada pro ter vindo, em primeiro lugar."	Faltou a apresentação dos mediadores

continua

Categoria	Pré-capacitação		Pós-capacitação	
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
2. Regras do jogo: um dos mediadores estabelece um tempo para a reunião; e esclarece que não é permitido o uso de aparelho celular durante a sessão; enfatiza que fale um de cada vez e que não será permitido o uso de qualquer forma de violência (Muszkat, 2008).	Falta e estabelecer as regras do jogo e ausência dos demais critérios desta categoria	1. “É; então vocês estão aqui pra uma mediação né... a gente vai tá conversando sobre o problema de vocês... é... o que tá acontecendo”?	1.Ok Gabriela, agora a gente vai conversar com Seu Antonio e, depois a gente vai chamar vocês dois pra ver se há uma composição aí... certo”?	Falta e estabelecer as regras do jogo e ausência dos demais critérios desta categoria
3. Esclarece que o objetivo do Juizado é a Pacificação Social – para tanto se busca esclarecer o que está acontecendo, sem procurar culpados, mas soluções que atendam os interesses de ambos (Junior; Andrade, 2001).	1. “É; então vocês estão aqui pra uma mediação né... a gente vai tá conversando sobre o problema de vocês... é... o que tá acontecendo”?  2.. “Veja bem, você vai ficar com ele nos fins de semana, então os fins de semana, você quer uma guarda compartilhada, onde você pega o seu filho durante os fins de semana...”  3. “Não... ele tem que concordar também”.	1. “Foi isso mesmo Gabriela? Você entrou com um pedido pra uma separação e não avisou ele... soube por intermédio...”  2.– “Esses cinco anos que vocês estão casados é a mesma idade que o Arthur... Vocês se casaram por conta da gravidez”?  3. veja só: toda mãe trabalha, a maioria das mães trabalha o dia todo...você pensou no fundinho assim, na decisão realmente, que essa seria a melhor opção pra você? Abrir mão da guarda do	1. “Gabriela, então...eu queria saber de você, tudo bem? Como é que ta? O que aconteceu”?  8.Ok Gabriela, agora a gente vai conversar com Seu Antonio e, depois a gente vai chamar vocês dois pra ver se há uma composição aí... certo”?  .“A gente sabe que isto exige um pouco de vocês, do tempo de vocês, mas a gente tem absoluta certeza que vai sair daqui com um conflito resolvido, né”?!  .	1.Certo. Então assim, vocês eram bem ausentes na verdade; os dois?  2. “ Você se casou por conta do filho? Foi o principal motivo”?  3. “Está consumada na sua cabeça... não tem o que... você não quer abrir, não quer falar sobre isso”?

Categoria	Pré-capacitação		Pós-capacitação	
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
	<p>4.Não... tem que chegar num acordo... vocês tem que chegar num acordo</p> <p>5.“Bom, a Gabriela tá de acordo com isso né?! Que durante a semana ele vai ficar com o pai...”</p> <p>6.“Não, aí vocês, daí... acho que vocês tem um diálogo possível, vocês se combinam...”</p> <p>7.Sabe! então eu acho que vocês vão ter que se dialogar...</p>	<p>teu filho, uma coisa que...”</p> <p>4.“Não , mas ela pode arrumar um lugar mais próximo também pra morar”.</p> <p>5.“Não, mas você vai morar em outra cidade”?</p> <p>6.“Todo fim de semana ele vai viajar”?</p> <p>7.“O senhor queria essa gravidez? Não foi...”</p> <p>8.“E ele tem uma renda, tanto é que vocês dois criam ele né?! Ou o dinheiro cai do céu? Não né?!”</p> <p>9.“Mas Seu Antônio, isso ai em não querer concordar com a Dona Gabriela... o senhor queria que ela ficasse com o senhor contra a vontade, só?</p> <p>10.Depois já não é tão bom ficar com ele como você tá falando</p>	<p>10.“A gente gostaria de saber o que é que está acontecendo Seu Antonio, o senhor poderia nos passar?</p> <p>11. “Ela quer sim, ela quer protegê-lo também. Portanto ela não quer levá-lo a um lugar que não tenha conforto; que é o conforto que vocês dois possibilitam a ele; não quer tirar da rotina. É muito importante isso. Tanto o senhor quanto ela estão tentando preservá-lo realmente.</p>	



Pré-capacitação		Pós-capacitação		
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
Categoria		então né... tem que se chegar num acordo... se durante a semana vai ficar com o Seu Antônio, durante o dia ele também não vai ver, ele vai dormir a noite.  11.“Mas tem um motivo especial pra essa separação..por quê Gabriela? Da onde que você tirou essa ideia”?		
4. Uma vez que os fatos estiverem esclarecidos, buscam-se soluções. As pessoas que melhor sabem resolver um conflito são as que estão envolvidas nele. Portanto, os mediadores devem conduzir a sessão de maneira a fazer com que as partes apresentem soluções. Por isso, a necessidade de cooperação de todos. Deve-se ouvir o outro com atenção e respeito (Junior; Andrade, 2001).	1.“E você tá de acordo com isso, de que vai ter que mudar a rotina, tanto você Gabriela, quanto você”? (Para Antonio)  2. “E como é que você vai visitar ele nos fins de semana”?  3.“O senhor o que acha disso seu Antônio?	1.você pensou no fundinho assim, na decisão realmente, que essa seria a melhor opção pra você? Abrir mão da guarda do teu filho, uma coisa que...”  2. “Então, final de semana só... sei lá... é... pense bem se é essa mesmo a decisão que você quer, se você não tem um jeito então de você viver num outro lugar só com ele. Se separa do Seu Antônio, vive num outro lugar só com ele...”	1. . A gente conversa com os dois juntos e a gente acha uma maneira de ambos terem...é...desfrutarem dessa criança, é claro. Criar uma maneira que lhes convêm. A gente conversa com vocês e vê isso”  2. “E o Seu Antonio, eu lhe dou a palavra pro senhor discutir com a Dona Gabriela os finais de semana”.  3. Qual seria a sua proposta	1. –“Não, a gente pode optar assim: no dia dos pais, claro que vai cair num domingo, de o senhor passar com a criança”.

Pré-capacitação		Pós-capacitação	
Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
Categoria	3. “Não , mas ela pode arrumar um lugar mais próximo também pra morar”.	então Seu Antonio?	
	4. “Você já não pensou na possibilidade de arrumar um outro tipo de serviço mais estável, como você disse que o de cabeleireira é instável....	4. -“Como que fica isto pra você Gabriela”?	
	5.“Então a gente só tem que pensar no Arthur”!	5. -“O que o senhor acha Seu Antonio”?	
	6. “E se você procurasse alguma coisa aqui? Pra você ficar perto, pelo menos da onde ele mora aqui,	6. Tudo isto pode ser convencionado já que vocês...”	
	7. “Vocês vão ter que se dividir por que... se não dá mais certo vocês dois juntos, vocês vão ter que pensar só nele.	7. , mas é Gabriela, como fica isto para você”?	
	8. “Telefona fala e pronto...”	8. -“Mas se tiver Gabriela como é que você pretende fazer”?	
		9. -“Se ela concordar...”	
		10. -“Nós temos que definir só mais uma coisa. Natal e Ano Novo... e o natal ta aí, podemos estabelecer já...”	

continuação				
Pré-capacitação			Pós-capacitação	
Categoria	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
5. Linguagem adequada: os mediadores devem fazer uso de uma linguagem clara e compreensível para cada participante da audiência (Junior; Andrade, 2001).	<p>1. O senhor trabalha registrado, não trabalha”?</p> <p>2“E como é que você vai visitar ele nos fins de semana”?</p> <p>3. “...digamos que a guarda fique do jeito que Dona Gabriela quer, mais tarde ela queira mudar de ideia, quem vai decidir é o juiz”.</p> <p>4. “Mas daí você concorda Gabriela, que sejam finais de semana alternados?”</p> <p>5. “Tá... então o Antônio fica com o Arthur durante a semana, esse é o pedido, e durante o fim de semana fica com a mãe”.</p>	<p>1.“...abrir mão da guarda, que foi o que chegou pra gente aqui, que vocês se separariam e você abriria mão da guarda...”</p> <p>2. ! Ou o dinheiro cai do céu? Não né?!</p> <p>3. ! Ou o dinheiro cai do céu? Não né?!</p> <p>4. “...se a coisa volta pra como estava ou não, dependendo da situação e do interesse do menor”.</p> <p>5. “Vocês vão ter que se dividir por que... se não dá mais certo vocês dois juntos, vocês vão ter que pensar só nele”.</p> <p>6. “Então você vai ter que dividir acho que.. Terá que ser...”</p> <p>7. Não... tem que chegar num acordo... vocês tem que chegar</p>	<p>1. Parabéns Gabriela por estar procurando a mediação para resolver os seus conflitos”.</p> <p>2. -“Como foi este período”?</p> <p>3. “Primeiramente vamos parabenizá-lo por ter aceitado o convite. A Dona Gabriela nos procurou e nós enviamos convite, o senhor está aqui...”</p> <p>4. “ Enfim, fica...quase impossível tentar deter o sentimento pra pessoa”.</p> <p>5. -“Mas então o senhor já percebeu que seus três relacionamentos basearam-se em gravidez”?</p> <p>6. É, Antonio, é muito bonito ver um pai se preocupando tato com o seu filho assim”.</p> <p>7. “E claro que a gente não vai discutir isto aqui agora”.</p>	<p>1“É coisa pra se criticar, né...de repente...”</p>

continua

Pré-capacitação		Pós-capacitação		
Categoria	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
		<p>num acordo.</p> <p>8. "...o senhor queria que ela ficasse com o senhor contra a vontade, só"?</p> <p>9. "Então, isso vai ficar no acordo, se ela descumprir Seu Antônio... né... ela se compromete..."</p> <p>10. "Mas tem um motivo especial pra essa separação; por quê Gabriela? Da onde que você tirou essa ideia"?</p>	<p>8. "Mas tem alguns detalhes que a gente tem que colocar em um acordo".</p> <p>9. "Qual seria a sua proposta então Seu Antonio?"</p> <p>10. "...mas é Gabriela, como fica isto para você"?</p> <p>11. "Posso fazer o termo então"?</p>	
6. "Contribuir que as pessoas sintam-se legitimadas: cabe à dupla de mediadores permitirem que as partes falem de suas emoções, como por exemplo, a raiva e mal-estar, contendo-os sem ser repressor, evitando juízo de valor. Devem demonstrar-se empáticos e reconhecer as emoções, ainda que com gesto ou olhar" (Muszkat, 2008).	<p>1. "Antônio, o que está te incomodando na verdade"?</p> <p>2. "... eu acho que é importante pro Arthur também... a gente tem que pensar que ele também tem que ter um convívio com a mãe, com a família (D1 concorda) com a vó..."</p> <p>3. Você é contra a separação porque o Arthur vai ficar sem a</p>	<p>1. Abrir mão da guarda do teu filho, uma coisa que..."</p> <p>2. "Uma coisa, mais, o filho..."</p> <p>3. "...mas, abrir mão da guarda..."</p> <p>4. "... se ela tá realmente ciente dessa situação de abrir mão da guarda e só ver ele de fim de semana, porque mesmo que seja</p>	<p>1. "Parabéns Gabriela por estar procurando a mediação para resolver os seus conflitos".</p> <p>2. "Muito bom! Pensamento focado no filho, né".</p> <p>3. "... você não quer abrir, não quer falar sobre isso"?</p> <p>4. "Você está de parabéns por ter nos procurado na mediação</p>	1. "É coisa pra se criticar, né...de repente..."

Categoria	Pré-capacitação		Pós-capacitação	
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
	<p>mãe ou porque você vai ficar sem ela”.</p> <p>4. “Não... ele tem que concordar também”.</p> <p>5“Não, aí vocês, daí... acho que vocês tem um diálogo possível, vocês se combinam...</p>	<p>a noite, tem um dia se ele ficar doente, ter uma febre, alguma coisa...”</p> <p>5.“Então a gente só tem que pensar no Arthur”!</p> <p>6. “E ele tem uma renda, tanto é que vocês dois criam ele né! Ou o dinheiro cai do céu? Não né?!”</p> <p>7.“E se você procurasse alguma coisa aqui? Pra você ficar perto, pelo menos da onde ele mora aqui...”</p> <p>8. “Mas qual é o empecilho Antônio? Eu... é você ficar sem a Gabriela, eu não vejo por que...”</p> <p>9. “A senhora se compromete Dona Gabriela? Vocês tem um acordo, se ela não cumprir...”</p> <p>10.Da onde que você tirou essa ideia”?</p>	<p>ok”?! 5. “Primeiramente vamos parabenizá-lo por ter aceitado o convite. 6. “Obrigada por ter vindo...” 7.“É que é difícil a gente tentar impor algum sentimento pra pessoa, né! O sentimento é da pessoa”. 8. “Com certeza...” 9. “É, Antonio, é muito bonito ver um pai se preocupando tato com o seu filho assim. Como você...eu vejo que você quer muito proteger ele, né! Assim como a Gabriela, você também quer proteger o filho deixando ele no seu ambiente que ele já ta acostumado, com os amigos...é importante a gente vê o quanto de esforço vocês tão tendo, nessa...na criação dessa criança. O quanto isso é de valor”.</p>	

continuação

Pré-capacitação		Pós-capacitação	
Abordagem adequada		Abordagem	Abordagem
		Adequada	inadequada
Categoria		<p>10. “...ela quer protegê-lo também. Portanto ela não quer levá-lo a um lugar que não tenha conforto; que é o conforto que vocês dois possibilitam a ele; não quer tirar da rotina. É muito importante isso. Tanto o senhor quanto ela estão tentando preservá-lo realmente”.</p> <p>11. “Olha que bonito isso”.</p> <p>12. “Vocês dois realmente concordam com o bem estar do filho; concordam em protegê-lo. É muito digno da parte de vocês. Vocês estão focando na educação da criança. Vocês estão de parabéns”!</p> <p>13. “Exato, foi o que ela nos passou”.</p> <p>14. “O senhor havia comentado mesmo”.</p> <p>15 Estão de parabéns</p>	

continua

continuação				
Pré-capacitação		Pós-capacitação		
Categoria	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
7. Transformar o conflito em problema: equacionar os conflitos em problemas como desafios intelectuais para as partes, separados delas. Se uma das partes fez algo muito errado, ela não é o erro. Ela cometeu um erro e, portanto, pode corrigir ou reparar o erro cometido, através de gesto, reconhecimento, pedido de desculpas (Muszkat, 2008).	<p>1. Você acha que vai mudar tanto na rotina dele ou vai mudar a sua rotina?</p> <p>2. “Você é contra a separação porque o Arthur vai ficar sem a mãe ou porque você vai ficar sem ela”?</p> <p>3. “Vocês vão ter que se dividir por que... se não dá mais certo vocês dois juntos, vocês vão ter que pensar só nele. E de uma forma que ele possa conviver com vocês dois, já que não dá mais pra vocês dois viverem juntos e poder...”</p> <p>4. “Então! Então veja só: já não dá mais, pelo que vocês dois mostram não dá. Então vocês tem que pensar só nele, vocês vão ter que chegar num acordo”.</p>	<p>1.você pensou no fundinho assim, na decisão realmente, que essa seria a melhor opção pra você? Abrir mão da guarda do teu filho, uma coisa que...”</p> <p>2. porque a gente sabe que 90% dos casos a guarda fica com a mãe... então é isso que eu digo, se ela tá realmente ciente dessa situação de abrir mão da guarda e só ver ele de fim de semana, porque mesmo que seja a noite, tem um dia se ele ficar doente, ter uma febre, alguma coisa, você vai tá pertinho dele né?! Então, final de semana só... sei lá... é... pense bem se é essa mesmo a decisão que você quer, se você não tem um jeito então de você viver num outro lugar só com ele. Se separa do Seu Antônio, vive num outro lugar só com ele”.</p> <p>3. “Não , mas ela pode arrumar um lugar mais próximo também</p>	<p>1.“Certo! Quer dizer que quanto a separação não há...é, o fato já é consumado, isso não volta mais atrás...ok”?</p> <p>2. “Então o senhor não fique pensando que ela está abandonando o filho de vocês. Ela quer sim, ela quer protegê-lo também. Portanto ela não quer levá-lo a um lugar que não tenha conforto; que é o conforto que vocês dois possibilitam a ele; não quer tirar da rotina...”</p> <p>3. “... é importante que a Gabriela se dedique nos fins de semana ou mais até a essa criança também porque ele tem que ter essa presença também”.</p> <p>4. “A gente conversa com os dois juntos e a gente acha uma maneira de ambos terem...é...desfrutarem dessa</p>	<p>1. -“Certo. Então assim, vocês eram bem ausentes na verdade; os dois!</p>

continuação

Pré-capacitação		Pós-capacitação	
Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
Categoria	pra morar”.	criança, é claro”.	
	4. “E como é que você vai visitar ele nos fins de semana”?	5. “É. Porque quanto a separação, ela disse que realmente não há mais jeito”.	
	5. “Todo fim de semana ele vai viajar”?	6. “Vocês dois realmente concordam com o bem estar do filho; concordam em protegê-lo”.	
	6. –“E não vai atrasar ele na creche, na segunda feira de manhã”?	7. “E o Seu Antonio, eu lhe dou a palavra pro senhor discutir com a Dona Gabriela os finais de semana, eu ...o senhor também tem direito de ficar”.	
	7. “Então a gente só tem que pensar no Arthur”!	8 . “No dia dos pais, ficaria com o pai né! Se por acaso no dia do vovô e da vovó ela não tiver o vovô ou a vovó, fica em um ano fica com um, outro fica com outro. Tudo isto pode ser convencionado...”	
	8. “Você já não pensou na possibilidade de arrumar um outro tipo de serviço mais estável, como você disse que o de cabeleireira é instável.... com relação a ganhos e tudo. Existe pensão... o seu Antônio vai ter que dar uma ajuda pra vocês também...”	9. -“Até porque não é por causa da religião. Enfim né Gabriela, religião ... a pessoa é livre pra...”	
		9. “E se você procurasse alguma coisa aqui? Pra você ficar perto, pelo menos da onde ele mora	

continua



Pré-capacitação		Pós-capacitação	
Abordagem adequada		Abordagem	Abordagem
Categoria		Adequada	inadequada
		aqui, pra poder trazer cachorro tudo mais dele pra...”	10. -“Mas é, a bebida alcoólica...”
		10. “Num imóvel de aluguel, uma coisa aqui...”	11. “A questão aqui é a educação que vocês escolheram pro filho de vocês né! Vocês que vão ditar o que é certo pra ele e o que não é certo”.
		11. “Tá mas na sexta-feira como é que você faz ; você vai buscar o Arthur e ainda ter que viajar com a criança...”	12. -“A separação já está certa, não tem, já é consumada”.
		12. – “Mas tem um motivo especial pra essa separação..por quê Gabriela? Da onde que você tirou essa ideia”?	13. -“Nós temos que definir só mais uma coisa. Natal e Ano Novo”.
8. Faz declarações claras quanto a procedimentos de boa-fé. Os mediadores devem enfatizar movimentos pessoais das partes que visem a solução do conflito, sem tomar partido sobre as questões essenciais (Junior; Andrade, 2001).	1. “...vocês vão ter que cada um abrir mão um pouquinho, pensando no Arthur”.	1. veja só: toda mãe trabalha, a maioria das mães trabalha o dia todo...você pensou no fundinho assim, na decisão realmente, que essa seria a melhor opção pra você? Abrir mão da guarda do teu filho, uma coisa que...”	1. “Parabéns Gabriela por estar procurando a mediação para resolver os seus conflitos”.
		2. “Uma coisa, mais, o filho...”	2. “Muito bom! Pensamento focado no filho, né”!
		3. ?! Então, final de semana só... sei lá... é... pense bem se é essa	3. “Ele tinha todo um conforto e você não quer tirar este conforto”.
			4. -“Você vai abrir mão e, vai

continuação

Pré-capacitação		Pós-capacitação	
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem
Categoria			Adequada inadequada
		mesmo a decisão que você quer, se você não tem um jeito então de você viver num outro lugar só com ele. Se separa do Seu Antônio, vive num outro lugar só com ele...”	priorizar a criança e não vai trabalhar no sábado”?
		4. “Todo fim de semana ele vai viajar”?	5. “Você está de parabéns por ter nos procurado na mediação ok”?! 6. -“A gente sabe que isto exige um pouco de vocês, do tempo de vocês, mas a gente tem absoluta certeza que vai sair daqui com um conflito resolvido, né”!
		5. – “E se você procurasse alguma coisa aqui? Pra você ficar perto, pelo menos da onde ele mora aqui, pra poder trazer cachorro tudo mais dele pra...”	7. “É, Antonio, é muito bonito ver um pai se preocupando tato com o seu filho assim. Como você...eu vejo que você quer muito proteger ele, né! Assim como a Gabriela, você também quer proteger o filho deixando ele no seu ambiente que ele já ta acostumado, com os amigos”.
		6. “Mas qual é o empecilho Antônio? Eu... é você ficar sem a Gabriela, eu não vejo por que... qual é o problema”?	8. “...é importante a gente vê o quanto de esforço vocês tão tendo, nessa...na criação dessa criança. O quanto isso é de

continua

continuação

Pré-capacitação		Pós-capacitação	
Abordagem adequada		Abordagem	Abordagem
Abordagem inadequada		Adequada	inadequada
Categoria			
		valor”.	
		9. “Tanto o senhor quanto ela estão tentando preservá-lo realmente”.	
		10-“Olha que bonito isso”.	
		11. “ É muito digno da parte de vocês. Vocês estão focando na educação da criança. Vocês estão de parabéns”!	
		12. -“É porque já entra uma questão educacional e outras”.	
		13. -“Apesar de ser cultural né...”	
		14. “A questão aqui é a educação que vocês escolheram pro filho de vocês né! Vocês que vão ditar o que é certo pra ele e o que não é certo”.	
		15. “Estão de parabéns”.	

continua

Categoria	Pré-capacitação		Pós-capacitação	
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
<p>9. “Escuta ativa: Escutar ativamente exige dos mediadores que estes não assumam uma postura passiva na escuta, pois implica em perceber todos os aspectos da comunicação:</p> <p>- aspectos verbais: que se refere ao discurso em si e tom de voz;</p> <p>- aspectos não verbais: manifestos por meio de expressão facial, gestos, posição corporal” (Rodrigues, 2010). “Pode-se demonstrar o uso desta técnica repetindo o que foi dito, enfatizando aspectos relevantes, por exemplo: “isto significa que você não pretende mais agir assim, ou fazer tal coisa?” Pode-se também salientar a emoção presente: “Você está querendo dizer que está com medo?” (Muszkat, 2008).</p>	<p>1. “Foi isso mesmo Gabriela? Você entrou com um pedido pra uma separação e não avisou ele... soube por intermédio...”</p> <p>2. “E você já pensou certinho nessa decisão de abrir mão da guarda da criança?... Que realmente é uma decisão...”</p> <p>3. “Você acha então que isso é uma situação temporária”?</p> <p>4. “o senhor queria que ela ficasse com o senhor contra a vontade, só”?</p> <p>5. “Então! Então veja só: já não dá mais, pelo que vocês dois mostram não dá”.</p> <p>6. “Bom, a Gabriela tá de acordo com isso né?! Que durante a semana ele vai ficar com o pai...”</p> <p>7. “Isso”</p>	<p>1. veja só: toda mãe trabalha, a maioria das mães trabalha o dia todo...você pensou no fundinho assim, na decisão realmente, que essa seria a melhor opção pra você? Abrir mão da guarda do teu filho, uma coisa que...”</p> <p>2. “Outra cidade”?</p> <p>3. “Então a gente só tem que pensar no Arthur”!</p> <p>4. “Antônio, o que está te incomodando na verdade? É o fato da Gabriela querer se separar de você, ou é o fato do filho...”</p>	<p>1. -“Uhum...”</p> <p>2. “Muito bom! Pensamento focado no filho, né”</p> <p>3. “Ele tinha todo um conforto e você não quer tirar este conforto”.</p> <p>4. “Certo...”</p> <p>5. “Você vai abrir mão e, vai priorizar a criança e não vai trabalhar no sábado”?</p> <p>6. -“Uhum...certo...”</p> <p>7. “Certo! Quer dizer que quanto a separação não há...é, o fato já é consumado, isso não volta mais atrás...ok”?</p> <p>8. “A separação já está consumada”.</p> <p>9. -“Certo...então é só...”</p>	<p>1. -“Certo. Então assim, vocês eram bem ausentes na verdade; os dois”!</p> <p>2. -“É coisa pra se criticar, né...de repente...”</p>

continuação

Categoria	Pré-capacitação		Pós-capacitação	
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
	8. “Então você não vai mais na umbanda é isso”?		10. -“Uhum...entendi. Dedicção”.	
	9. vocês vão ter que cada um abrir mão um pouquinho, pensando no Arthur. 4 Finais de semana fica com ela e 1 final de semana fica com o senhor”.		11. -“Provisoriamente então”.	
			12. -“É que é difícil a gente tentar impor algum sentimento pra pessoa, né! O sentimento é da pessoa.	
			13. “ ...você quer muito proteger ele, né”!	
			14. então é importante a gente vê o quanto de esforço vocês tão tendo, nessa...na criação dessa criança.	
			15. “Tanto o senhor quanto ela estão tentando preservá-lo realmente”.	
			16. “Nós vamos agora conversar com vocês dois juntos...agora nós vamos ver a sua opinião sobre o que o senhor acha ou não sobre isso”	

continua

Pré-capacitação		Pós-capacitação	
Abordagem adequada		Abordagem	Abordagem
Categoria		Adequada	inadequada
		17. -“Quer desfrutar também da companhia”.	
		18. Vocês dois realmente concordam com o bem estar do filho; concordam em protegê-lo.	
		19. -“Então fica livre...”	
		20. -“Mas é o que ela falou. Ela deixa livre pro senhor...”	
		21. -“Mas é exatamente isso Seu Antonio que ela colocou... É um final de semana livre à sua escolha, entendeu”?	
		22. “Exato, foi o que ela nos passou”.	
		23-“Gabriela se comprometeu em não levar”.	
		24. “Finais de semana serão três finais de semana para a senhora Gabriela, um livre pro Seu Antonio, que ele pode escolher a qualquer momento avisando	

Pré-capacitação		Pós-capacitação		
Categoria	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
			previamente”.	
			25. -“Certo...”	
			26. -“ok, então, natal definido já, ano novo também.	
10. Os mediadores devem fazer uso de perguntas abertas. São perguntas de caráter amplo, uma vez que promovem aumento do campo de percepção das pessoas. Valoriza-se o uso de “o que” e do “como” por ampliar a pergunta e evita-se o uso do “porque”, já que este pode levar a uma resposta mais racional (Rodrigues, 2010).	<p>1.“O que está acontecendo”</p> <p>2.“O senhor o que acha disso seu Antônio”?</p> <p>3. “E como é que você vai visitar ele nos fins de semana”?</p> <p>4. “Antônio, o que está te incomodando na verdade? É o fato da Gabriela querer se separar de você, ou é o fato do filho, dessa interlocução...com o filho, o Arthur! Você acha que vai mudar tanto na rotina dele ou vai mudar a sua rotina?</p> <p>4. “Mas qual é o empecilho Antônio?</p> <p>5. “ ... qual é o problema”?</p>	<p>1. “Durante o dia o senhor fica em casa com o menino, ou o senhor só trabalha a noite”?</p> <p>2. “Mas durante esses cinco anos vocês já tiveram outras brigas assim? Você já se separaram alguma vez”?</p> <p>3. Vocês se casaram por conta da gravidez”?</p> <p>4. “É o primeiro casamento de vocês dois”?</p> <p>5. Durante o dia você trabalha também, não trabalha? ( para Antônio) Ou só durante a noite”?</p> <p>6. -“E de manhã você não</p>	<p>1. “Gabriela, então... eu queria saber de você, tudo bem? Como é que ta? O que aconteceu”?</p> <p>2.E como é...assim...sua via antes”?</p> <p>3. -“Como foi este período”?</p> <p>4. “A gente gostaria de saber o que é que está acontecendo Seu Antonio, o senhor poderia nos passar?</p> <p>5. “Há alguma coisa a mais que o senhor queira falar, alguma coisa que o senhor queira expor”?</p> <p>6. -“Qual seria a sua proposta então Seu Antonio?</p>	<p>1-“E por que antes isto não foi possível”?</p> <p>2. Quer dizer que quanto a separação não há...é, o fato já é consumado, isso não volta mais atrás...ok”?</p> <p>3. Você se casou por conta do filho? Foi o principal motivo”?</p> <p>4. “Está consumada na sua cabeça... não tem o que... você não quer abrir, não quer falar sobre isso”?</p> <p>5. “E por que que você acha que ela quer a separação”?</p> <p>6. “... e com o relação ao filho”?</p> <p>7. “... porque o senhor ter um</p>

Categoria	Pré-capacitação		Pós-capacitação	
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem Adequada	Abordagem inadequada
	6. “Como que é a relação do Arthur com o Antônio”?	trabalha”?	7. -“Como que fica isto pra você Gabriela”?	relacionamento que não está fluindo”?
	7. “E quando acontecem as discussões”?	7. - “E você tá de acordo com isso, de que vai ter que mudar a rotina, tanto você Gabriela, quanto você”?	8. -“O que o senhor acha Seu Antonio”?	8. “Mas ta tudo certo pra você a princípio do que foi dito até aqui”?
		8. “Não, mas você vai morar em outra cidade”?	9. como fica isto para você”?	9. -“Então você quer que estabeleça que ela traga antes a criança”?
		9. “Todo fim de semana ele vai viajar”?	10. -“Mas se tiver Gabriela como é que você pretende fazer”?	
		10. -“E não vai atrasar ele na creche, na segunda feira de manhã”?	11. -“Como é a forma que o senhor gostaria”?	
		11. “Você vai no sábado e volta no domingo”?		
		12. “O senhor queria essa gravidez?		
		13. O senhor trabalha registrado, não trabalha”?		
		14. “Você acha então que isso é uma situação temporária”?		



continuação

Pré-capacitação		Pós-capacitação	
	Abordagem adequada	Abordagem inadequada	Abordagem
Categoria			Adequada inadequada
		15. “Se você, assim, se estabilizar, você vai entrar com um pedido com a guarda toda do Arthur”?	
		16. “E lá pra esse lugar que você vai, já tem trabalho certo? Você trabalha aqui em Curitiba?”	
		17. “Mas porque que você é contra a separação? Você é contra a separação porque o Arthur vai ficar sem a mãe ou porque você vai ficar sem ela?”	
		18. “Então você não vai mais na umbanda é isso?”.	
		19. “Mas tem um motivo especial pra essa separação.. por quê Gabriela? Da onde que você tirou essa ideia”?	

Fontes: Dados da pesquisa.

## **Comparação dos comportamentos das participantes entre abordagens pré e pós-capacitação - Dupla 1**

### **Categoria 1 – Boa acolhida**

Observa-se uma melhora no comportamento das participantes (denominadas aqui mediadoras) – no momento pré-capacitação, a mediadora chamou as partes em voz alta no corredor e em nem sequer as cumprimentou. No momento pós-capacitação, agiu de maneira muito mais simpática e acolhedora. Entretanto, ainda ficou faltando a apresentação das mediadoras.

### **Categoria 2 – Regras do jogo**

Foi observada melhora no comportamento das mediadoras. Na pré-capacitação nenhuma regra foi explicitada. Na pós-capacitação houve um avanço, foi apresentada a forma como aconteceria a mediação, porém faltaram comentários quanto ao uso do celular, tempo de reunião, com relação a não violência e à fala.

### **Categoria 3 – Esclarece que o objetivo do juizado é a pacificação**

Na pré-capacitação, observa-se a incidência de muitas perguntas e indutivas afirmações categóricas, de forma incisiva, quando o intuito é de ouvir as partes. Na pós-capacitação, as mediadoras fizeram questionamentos buscando prospectar as causas e as soluções. Entretanto, ainda houve incidência de perguntas indutivas (“porque?...”), como se o mediador estivesse direcionando a culpa para uma das partes, e não houve esclarecimento quanto ao objetivo da mediação.

### **Categoria 4 – Buscar soluções**

Na pré-capacitação uma das mediadoras chegou a ser agressiva com uma das partes (“gostaria que o senhor limitasse seus comentários”), inibindo, assim, posteriores comentários. Num momento à frente, na pós-capacitação, foram apresentadas perguntas com o intuito de trazer respostas que conduzissem às soluções, caracterizando uma melhora no comportamento.

### **Categoria 5 – Linguagem adequada**

Na etapa pré-capacitação, alguns comentários das mediadoras mostraram-se confusos. Percebeu-se uma melhora no comportamento após a capacitação, com maior clareza na

explanação com relação ao funcionamento da mediação, por exemplo. Entretanto, observam-se na pós-capacitação excesso de alguns vícios de linguagem, tais como o “achismo” (eu acho que...).

#### **Categoria 6 – Contribuir para que as pessoas se sintam legitimadas**

Os comentários na pré-capacitação chegaram a ser intimidadores, as mediadoras chegaram a “ordenar” que uma das partes limitasse seus comentários pessoais. Na pós-capacitação, as mediadoras demonstraram empatia, buscaram se colocar no lugar das partes, não houve nenhum tipo de repressão às suas manifestações, inclusive uma mediadora conseguiu sorrir mesmo em uma situação de litígio, onde é normal o estresse. Assim, observou-se melhora de comportamento.

#### **Categoria 7 – Transformar o conflito em problema**

Observa-se melhora de comportamento, pois na pós-capacitação, em vários momentos, as mediadoras demonstraram em seus comentários que as partes reconheciam seus erros (“... realmente você não está abrindo mão do seu filho. Enfim... tá querendo se reorganizar...”). No entanto, algumas manifestações denotam falta de empatia e certo tom de agressividade (“tudo bem que o senhor não concorde, mas agora o que nós temos que resolver”), posturas inadequadas para uma situação de mediação.

#### **Categoria 8 – Fazer declarações claras quanto a procedimentos de boa-fé**

Na pré-capacitação, em vários momentos observaram-se comentários imparciais dos mediadores (“se ela não pode ficar com o filho, não tem como condenar”). Na pós-capacitação, várias manifestações dos mediadores demonstraram sua disposição em enfatizar a colaboração de uma das partes para solução do conflito. (“Você quer preservar a rotina dele”), indicando melhora no comportamento.

#### **Categoria 9 – Escuta ativa**

Na etapa pré-capacitação, frases como “ela vai entrar de qualquer forma” mostraram uma postura não passiva. Após a capacitação, os comentários das mediadoras denotaram melhora de comportamento, pois em vários momentos repetiram o que foi explanado pelas partes, dando ênfase à busca da solução (“você não quer tirar ele de uma estrutura que pra ele tá...”)

### **Categoria 10 – Uso de perguntas abertas**

Na pré-capacitação as mediadoras chegaram a fazer uso de perguntas (“... você não quer nem visitar seu filho”?) que poderiam inibir uma das partes. Após a capacitação, percebe-se o uso de perguntas abertas que favorecem as respostas que levem a bom termo a mediação (“como está a situação para o senhor, da separação?”). No entanto, ainda foi muito utilizado o “por que”, termo inadequado para estas situações.

### **Comparação dos comportamentos das participantes entre abordagens pré e pós-capacitação - Dupla 2**

#### **Categoria 1 – Boa acolhida.**

Observa-se na pré-capacitação que a dupla de mediadoras apresenta um comportamento de acolhida. Na pós-capacitação, houve melhora no comportamento das mediadoras – manifestaram mais simpatia e melhor acolhimento – agiram de maneira muito mais simpática. Porém ainda ficou faltando a apresentação da própria dupla de mediadoras.

#### **Categoria 2 – Regras do jogo**

Na pré-capacitação bem como na pós-capacitação nenhuma regra foi explicitada. Na pós-capacitação houve um avanço, quando usaram de *caucus* – ouvindo as partes separadamente. Entretanto, faltaram comentários quanto ao uso do celular, tempo de reunião, com relação a não violência e à fala.

#### **Categoria 3 – Esclarece que o objetivo do juizado é a pacificação**

Observaram-se na pré-capacitação alguns comportamentos das mediadoras no sentido de promover a paz entre as partes. Porém, houve diversos outros comportamentos que poderiam desencadear sentimento de culpa em ambas as partes, com maior intensidade nos comportamentos da mãe. Isto vai contra a proposta desta categoria. No que se refere à pós-capacitação, também houve falas que poderiam promover o sentimento de culpa, mas o número de comportamento que promovem uma solução pacífica se apresentou em frequência superior, demonstrando que houve modificação de comportamento na pós-capacitação.

#### **Categoria 4 – Buscar soluções**

Na pré-capacitação observou-se que predominou, por repetidas vezes, a interferência da opinião das mediadoras sobre a tomada de decisão de uma das partes, sugerindo a mudança

de comportamento, o que vai contra a proposta desta categoria. Observou-se também uma nítida mudança de comportamento na pós-capacitação quando as mediadoras conduziram a sessão de maneira às partes manifestarem seus desejos e alternativas para a solução do conflito.

### **Categoria 5 – Linguagem adequada**

Alguns comentários dos mediadores pré-capacitação mostraram-se informais, por vezes agindo em tom irônico ou mesmo impositivo. Na pós-capacitação, percebeu-se melhora na linguagem das mediadoras, com comportamentos que demonstraram maior respeito às partes e, mais adequados ao contexto, na maneira de se expressar.

### **Categoria 6 – Contribuir para que as pessoas se sintam legitimadas**

Na pré-capacitação, embora alguns questionamentos por parte dos mediadores pudessem ser considerados adequados, observou-se certa influência de hipóteses levantadas por parte destes, o que poderia ir contra a proposta desta categoria. Observou-se também muito de abordagem inadequada principalmente contra a atitude de uma das partes. Na pós-capacitação, apenas uma pequena colocação inadequada, porém predominaram manifestações que refletiram a mudança de comportamento dos mediadores, fazendo com que as partes se sentissem realmente legitimadas.

### **Categoria 7 – Transformar o conflito em problema**

Quanto se transforma o conflito em problema, focando na solução, tem-se que na pré-capacitação houve poucas colocações das mediadoras no sentido de fazerem as partes refletirem sobre qual seria o problema em si. Muitas colocações foram inadequadas, pois refletiam a opinião das mediadoras principalmente sobre a atitude da mãe o que deixou transparecer uma postura contrária a esta. Com relação à fase pós-capacitação, inúmeras abordagens foram adequadas no sentido de focar no problema em busca de solução, em vez de alimentar o conflito. Uma abordagem poderia alimentar uma discussão sobre o conflito. Percebe-se nesta categoria uma mudança significativa de comportamento das mediadoras na fase pós-capacitação.

### **Categoria 8 – Fazer declarações claras quanto a procedimentos de boa-fé**

Os resultados apresentados nesta categoria apontaram uma grande mudança no comportamento das mediadoras na pós-capacitação. Houve abordagem adequada mínima e

uma grande quantidade de abordagem inadequada na fase pré-capacitação, em que se percebe uma inconformidade na fala das mediadoras com a atitude da mãe. Na fase pós-capacitação, observou-se uma postura muito mais neutra, com uma fala inadequada, sugerindo uma crítica ao comportamento do pai. Mas esta fase destaca-se por uma intensa mudança no comportamento das mediadoras no sentido de incentivar os pais na busca de solução dos conflitos, reforçando aspectos positivos de cada um, bem como mantendo a neutralidade na tomada de decisão.

### **Categoria 9 – Escuta ativa**

Observou-se comportamento de escuta ativa em ambas as etapas. Embora o uso de escuta ativa predominou de maneira adequada na fase pré-capacitação, houve em ambas as etapas o uso de maneira inadequada, com frequência bem menor na fase pós-capacitação. Nesta fase observou-se grande número de manifestações de escuta ativa adequadas, praticamente triplicou em relação à fase anterior, o que mostrou uma alteração significativa no comportamento das mediadoras após a capacitação.

### **Categoria 10 – Uso de perguntas abertas**

O uso de perguntas abertas, consideradas mais adequadas, na fase pré-capacitação foi bem menor que o número de perguntas fechadas. Na fase pós-capacitação, predominou o uso de perguntas abertas. Porém, observou-se ainda um grande número de perguntas fechadas. Sugere-se um maior treino de habilidades em fazer perguntas abertas.

### Análise quantitativa do conteúdo das simulações

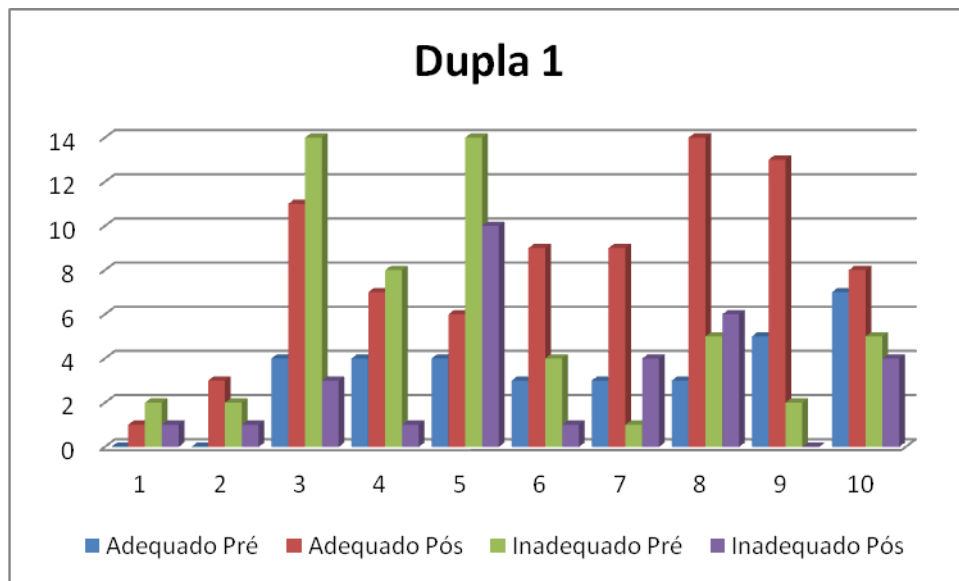


Figura 1 - Resultados obtidos, por categoria, da Dupla 1 em pré e pós-capacitação  
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme dados obtidos, observa-se que para a dupla 1, houve aumento do comportamento adequado na simulação pós-capacitação em todas as categorias. Merece destaque a categoria 8 e 7 que obtiveram um aumento significativo nos comportamentos adequados e também obtiveram aumento, em proporção bem menor, no comportamento inadequado, sendo que para todas as demais categorias os comportamentos inadequados diminuíram na pós-capacitação. Isto demonstra a necessidade de enfatizar a atenção para tais comportamentos inadequados quando do processo de mediação.

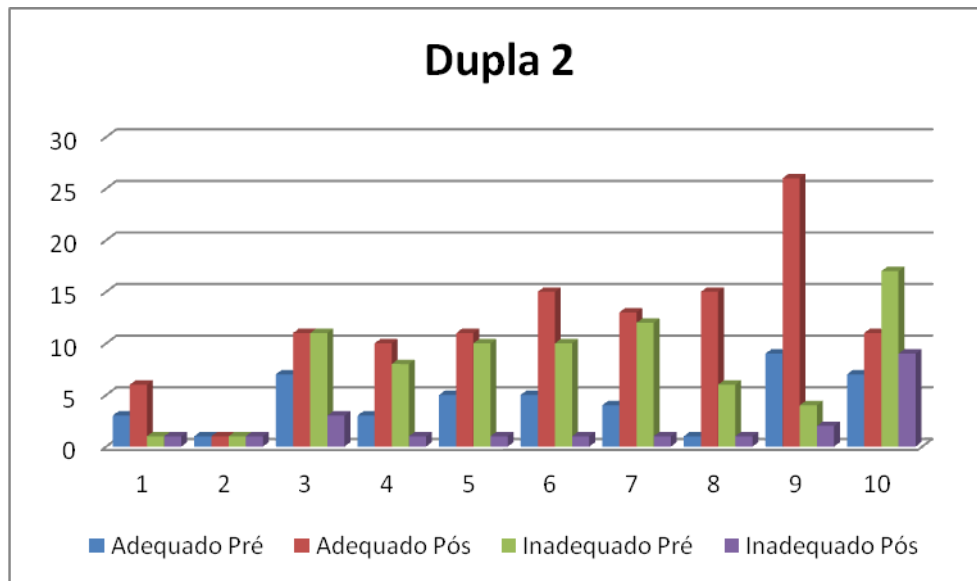


Figura 2 - Resultados obtidos, por categoria, da Dupla 2 em pré e pós-capacitação

Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se que os resultados obtidos pela dupla 2, com exceção da categoria 2, todas as demais apresentaram um aumento do comportamento adequado pós-capacitação. A categoria 2 permanece com o mesmo resultado pré e pós-capacitação. No que se refere ao comportamento inadequado, a categoria 1 não apresentou alteração; todas as demais categorias diminuíram significativamente na simulação pós-capacitação.



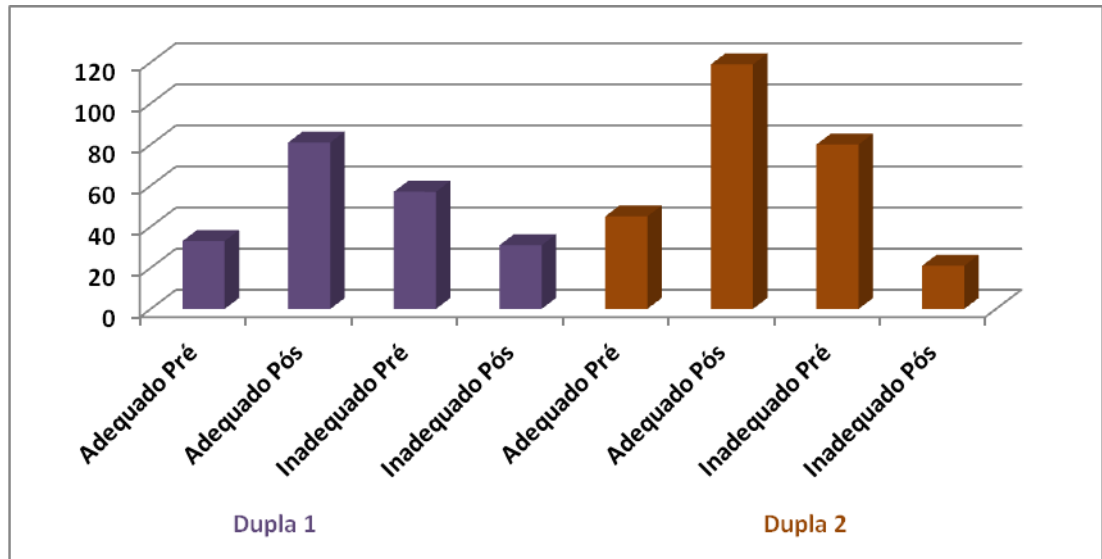


Figura 3 - Resultado geral das duplas 1 e 2 em pré e pós-capacitação.

Fonte: Dados da pesquisa

Ao analisar os dados obtidos pelo resultado geral, para ambas as duplas o comportamento adequado pós-capacitação foi bem superior ao comportamento adequado pré-capacitação. No que se refere a análise do comportamento inadequado, este diminuiu quando da pós-capacitação. Pode-se afirmar que o programa de capacitação realizado alterou o comportamento dos mediadores de maneira a favorecer o processo de mediação. Porém, há que se enfatizar as possibilidades de comportamentos inadequados nas categorias oito e sete, bem como o reforço a comportamentos adequados na categoria dois.

## Considerações Finais

A análise dos vídeos permitiu verificar os comportamentos que as duplas tiveram nas sessões de mediação. A abordagem na pré-capacitação, em suas várias categorias, aconteceu por muitas vezes de forma inadequada. Inabilidades em lidar com a mediação foram percebidas nesta fase, pela falta de conhecimento e experiência dos mediadores demonstrados por fatores tais como: a falta de perguntas abertas, a dificuldade em se manter imparcial, de fazer as pessoas se sentirem legitimadas em sua fala (Muszkat, 2008). Observou-se que não acontece a apresentação por parte dos mediadores, não apresentam as regras da mediação, realizam comentários pessoais e chegam a assumir posturas agressivas (“Eu gostaria que o senhor limitasse com os comentários pessoais”; “tudo bem que o senhor não concorde, mas agora o que nós temos que resolver”; “! Ou o dinheiro cai do céu? Não né?!”; “... Da onde que você tirou essa ideia?”).

Frente à observação dos vídeos pode-se perceber um amadurecimento das duplas na pós-capacitação. A acolhida já foi feita de forma mais apropriada para um bom trabalho de mediação (Junior; Andrade, 2001). Explicitaram alguns procedimentos da mediação, demonstraram empatia em vários momentos (Muszkat, 2008), procuraram ouvir as partes no sentido de buscar as causas e soluções para o problema, apresentaram questionamentos com o uso de perguntas abertas e da escuta ativa e comentários que visavam respostas que favorecessem a solução do conflito (“Então, realmente você não está abrindo mão do seu filho. Enfim... tá querendo se reorganizar”; “como está a situação para o senhor, da separação?”; “Vocês dois realmente concordam com o bem estar do filho; concordam em protegê-lo. É muito digno da parte de vocês. Vocês estão focando na educação da criança. Vocês estão de parabéns”!; “Tanto o senhor quanto ela estão tentando preservá-lo realmente”).

Mesmo assim, a abordagem, em várias fases, ficou incompleta ou inadequada. Na pós-capacitação faltou os mediadores se apresentarem, explicarem algumas regras, por exemplo, o tempo de reunião, o não uso do celular (Muszkat, 2008) e os objetivos do Juizado referente à mediação, que é a Pacificação Social (Junior; Andrade, 2001). Nesta etapa os mediadores ainda fizeram uso do “por que” em vários momentos (Rodrigues, 2010), tornando a pergunta ou o comentário indutivos e tendendo a provocar uma resposta mais racional.

Nessa pesquisa, tratando-se de pessoas que não tinham familiaridade com a prática da mediação, esperava-se que, mesmo após a capacitação, tenham sido registradas abordagens

inadequadas, visto que o procedimento visou mudança de repertório das participantes, nem sempre fácil de ser obtida.

Entretanto, os resultados apontaram que passou a acontecer, na pós-capacitação, uma interação mais amistosa entre os mediadores e as partes, situação que pode ser um facilitador para a resolução dos conflitos. Neste contexto, pode-se concluir que a capacitação proporcionou melhoria no comportamento dos mediadores. Sugere-se uma maior ênfase na capacitação dos conteúdos relacionados à apresentação dos mediadores, ao estabelecimento de regras do processo de mediação e ao uso de uma linguagem mais adequada. Recomenda-se que na capacitação seja inserido um tempo maior para a prática com simulações em mediação, que é o procedimento que pode de fato ensinar aos participantes os comportamentos desejados para uma boa mediação de conflito.

Observou-se que há diferença nítida de comportamentos entre alunos de Psicologia e Direito. Os alunos de Direito apresentam comportamentos com objetividade maior visando o acordo final. Percebe-se que o foco está elaborar o termo de acordo. “Todas as pesquisas mostram que os profissionais da área jurídica têm uma atração pelas posturas mais diretivas e focadas nos processos mais estruturados, voltados para os elementos jurídicos, econômicos ou estrategicamente relevantes. Esse modelo não tem por objetivo transformar os indivíduos nem mudar suas relações com o mundo, mas somente encontrar uma saída mútua e satisfatória para suas contradições” (Faget, 2012).

Já os acadêmicos de Psicologia mostram-se voltados a uma escuta voltada para uma maior compreensão do comportamento das partes. Ou seja, os alunos de Psicologia são treinados para uma escuta diferenciada dos alunos de Direito. Em momento algum buscou diferenciar por meio de uma questão de poder. Por outro lado, há necessidade de uma linguagem que é própria do juizado para elaboração de um acordo.

Percebe-se também que a interdisciplinariedade tem uma atuação complementar necessária para o bom andamento do processo de mediação.

As habilidades dos mediadores somado à vontade de mudar das partes é que resultarão o trabalho da mediação (Muszkat, 2008).

A proposta da mediação é a de ganha ganha – onde ambas as partes ganham.

A parceria entre Direito e Psicologia favorecem a esta proposta. Ambos também ganham.

## Referências Bibliográficas

- Azevedo, A. G. (org.).(2009). Manual de Mediação Judicial (Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD).
- Ávila, E. M. (2004). Mediação Familiar – Formação de Base. TJSC.
- Bardin, L. (1977). Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70.
- Beiras, A.; Martins, S.; Cruz, R.M.(2005). Inserindo práticas de psicologia jurídica no escritório modelo de assistência jurídica (EMAJ) da UFSC. Extenso: Revista Eletrônica de Extensão, v. 2, n. 3.
- Brito, L. M. T.(2012). Psicologia ciência e profissão. vol.32 no.spe Brasília.
- Bucher-Maluschke, J.S.N.F. (2007). Revisitando questões sobre lei, transgressão e família em suas interações com a psicologia, a psicanálise, o direito e a interdisciplinaridade possível. Psicologia: Teoria e Pesquisa, 23 (spe).
- CNJ. Resolução nº 125. 2010. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-da-presidencia/323-resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>. Acesso em: 12 dez. 2013.
- Cohen, S. N.(1985). Divorce Mediation: An Introduction. Journal of psychotherapy & The Family, v.1, n. 3, p. 69-84.
- Duarte, A. C.(2011). As Transformações nas Relações de Poder das Famílias. Revista Brasileira de Terapia Familiar, v. 3, n. 1, dezembro.
- Faget, J. (2012). As vidas divididas da mediação. Meridium. Belo Horizonte, v.7, n. 2, p. 229 – 247.
- Gomide, P.I.C.(2011) Psicologia Forense e suas conexões com as diversas áreas da Psicologia, em A.M.Chaves e S.M.G. Gondin, Práticas e saberes de Psicologia.
- Hodges, S.(2008). Mediation and Counseling Services: A Viable Partnership. Journal of College Student Psychotherapy, v. 23, n. 1, p. 30-39.
- INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. (2012). Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e à distância. Brasília.
- Jazzar, I. S. M.(2008). Mediação e conflitos coletivos de trabalho. Dissertação (Mestrado em Direito). 2008. Faculdade de Direito – Universidade de São Paulo – USP, São Paulo. Disponível em: [http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2138/tde-15032012-090428/publico/DISSERTACAO\\_COMPLETA\\_PDF\\_INES.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2138/tde-15032012-090428/publico/DISSERTACAO_COMPLETA_PDF_INES.pdf). Acesso em: 20 de nov. 2013.
- Junior, F. L. M., Andrade, A. M. R.(2001).Manual de Conciliação. 5. ed. Curitiba: Juruá.

- Lago, V. M.; Amato, P.; Teixeira, P. A.; Rovinski, S. L. R. & Bandeira, D. R.(2009). Um breve histórico da psicologia jurídica no Brasil e seus campos de atuação. *Estud. psicol.*, Campinas, v. 26, n. 4.
- Manocherian, J. M. S.(1985). Family Mediation.*Journal of Divorce*, v. 8, n. 3-4, p. 97-117.
- Minuchin, S.(1982). *Famílias: funcionamento & tratamento*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Moore, C. W.(1998). *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflito*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed.
- Muszkat, M. E.(2008). *Guia prático de mediação de conflitos*. 2. ed. rev. São Paulo: Summus.
- Perrenoud, P. A.(2002). *Prática reflexiva no ofício de professor: profissionalização e razão pedagógica*. Porto Alegre: Editora Artmed.
- Rodrigues, S.M.A.et al.(2010). *Mediação e cidadania: programa mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Arraes Editores.
- Sales, L.M.M. (2007). *Mediação de Conflitos: Família, Escola e Comunidade*. Florianópolis: Conceito Editorial.
- SIX, J.-F. (2001).*Dinâmica da mediação*. Belo Horizonte: Del Rey.
- Umbarger, C. C.(1993). *Terapia familiar estrutural*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Vasconcelos, C.E.(2008). *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*. São Paulo: Método.
- Watzlawick, Paul; Beavin, Janet Helmick; Jackson, Don D.(1976). *Pragmática da comunicação humana*. São Paulo: Editora Cultrix.
- Watanabe, K.(2003) *Modalidade da Mediação*. In: *MEDIAÇÃO: um projeto inovador*. Brasília: CJF, (Série cadernos do CEJ, 22). p.42-50.

## ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO

Assinale com **V** a(s) alternativa(s) verdadeira(s) e com **F** a(s) falsa(s)

1. Faz parte dos princípios da Lei Federal 9099/95 que regulamenta o Juizado Especial:

- ☐ oralidade
- ☐ informalidade
- ☐ economia processual
- ☐ celeridade

2. Escuta ativa refere-se a:

- ☐ simplesmente ouvir
- ☐ perceber todos os aspectos da comunicação
- ☐ estar atento ao teu comportamento como mediador
- ☐ manifestar comportamentos que expressem sua opinião enquanto mediador

3. O princípio da imparcialidade, cabe a que método de resolução de conflito:

- ☐ mediação
- ☐ conciliação
- ☐ arbitragem
- ☐ nenhuma das alternativas

4. Em mediação, caucus é:

- ☐ o momento de fechamento do processo
- ☐ o encontro mediador e as partes, individualmente
- ☐ o momento em que se chega a um acordo
- ☐ técnica que pode ser utilizada quando o processo está estagnado.

5. O uso de perguntas durante a investigação é importante pois:

- ☐ enfatiza o contexto hierárquico do processo
- ☐ evidencia a relação onde o papel de um é perguntar e o do outro é responder, evitando maiores conflitos
- ☐ pode resgatar o foco da conversa

( ) contribui para reduzir tensão

6. Em mediação as perguntas abertas:

( ) devem ser evitadas pois ampliam demais o campo de investigação e perde-se o foco

( ) enfatizam o uso de “o que” e do “como” para ampliar a pergunta.

( ) possibilitam uma resposta mais racional o que contribui para a objetividade do processo.

( ) enfatizam o uso do “ porque” para não fugir do assunto.

7. O resumo em mediação:

( ) é uma intervenção a ser utilizada durante o processo, para que os atendidos se sintam compreendidos e ouçam o que estão falando.

( ) confunde os pensamentos de quem narra.

( ) é um momento oportuno para que correções sejam feitas

( ) deve ser utilizado somente no final do processo, como fechamento.

8.Em comunicação:

( ) atividade ou inatividade, palavras ou silêncio, tudo possui valor de mensagem.

( ) “não se pode não comunicar” é considerado uma axioma da pragmática da comunicação.

( ) a comunicação analógica é aquela que se refere aos conteúdos que foram narrados em uma fala, de maneira fidedigna.

( ) “rejeição” da comunicação e o uso do sintoma como comunicação, são reações possíveis em um contexto comunicacional.

9.Em família como um sistema , pode se dizer que:

( ) Os padrões transacionais regulam o comportamento dos membros da família.

( ) a família é um sistema como um todo onde o surgimento de subsistemas leva a grandes conflitos.

( ) fronteira é uma característica do sistema familiar para proteger a diferenciação do sistema.

( ) quanto mais rígida for a fronteira, mais será apropriado o sistema familiar.

10.A psicologia Forense:

( ) refere-se à área de conhecimento psicológico que tem algum tipo de envolvimento com a lei, seja civil ou criminal.

( ) nasceu no campo da Psiquiatria Forense com a finalidade de realizar perícia.

( ) não é uma ciência autônoma, portanto, subordinada ao Direito.

( ) é a junção de duas antigas profissões: a Psicologia, que estuda o comportamento humano e, a lei, que estuda como as pessoas estabelecem regras que regem seu comportamento em sociedade.



## ANEXO 2 - CARTAS DE AUTORIZAÇÃO PARA CURSOS DE DIREITO E PSICOLOGIA

Ilma. Coordenadora do Curso de Direito da UTPR.

Prof. Rosane Gil Kolotelo Wendpap

Curitiba, 26 de junho de 2013.

### SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA

Venho por meio desta, solicitar vossa autorização para a realização da pesquisa intitulada “Capacitação em Mediação em um Núcleo de Práticas Jurídicas” de autoria de Ademir Bernardino da Silva, mestrando em Psicologia Forense da Universidade Tuiuti do Paraná, sob orientação da Prof. Dra. Maria da Graça Saldanha Padilha. Trata-se de pesquisa de capacitação e levantamento de dados através avaliação do programa, **contendo temas como: métodos alternativos de solução de conflitos, mediação e sua aplicação na solução de conflitos, psicologia forense e mediação, teoria da comunicação.**

A orientadora responsável é Psicóloga e docente do curso de Psicologia e do Mestrado em Psicologia Forense da UTP e poderá ser encontrada no telefone (41) 33317649.

Para que se possa realizar a presente pesquisa preciso de vossa colaboração autorizando a coleta de dados. Este processo poderá ser interrompido por Vossa Senhoria a qualquer momento, sem que isto acarrete em qualquer tipo de prejuízo. Garantimos que não haverá consequências danosas devido à realização de tal coleta de dados. Também não haverá nenhum tipo de prejuízo ou ganho financeiro.

Garantimos o total sigilo aos dados obtidos, assegurando que o tratamento dos mesmos será realizado dentro dos princípios éticos que regem os procedimentos em pesquisa. As informações aqui obtidas serão utilizadas apenas para publicações científicas. Fica o compromisso de apresentar o trabalho final em formato de relatório para Vossa Senhoria.

Antecipadamente agradecemos a sua valorosa colaboração que contribuirá para o desenvolvimento do conhecimento nesta área e sem a qual este estudo não poderia ser realizado.

Ademir Bernardino da Silva  
Psicólogo CRP 12/ 01662

---

Eu, \_\_\_\_\_, autorizo a coleta de dados desta pesquisa e compreendo que poderei interromper a minha autorização a qualquer momento.

Data

Assinatura:

Ilma. Coordenadora do Curso de Psicologia da UTPR.

Prof. Rosa Maria Endo

Curitiba, 26 de fevereiro de 2013.

### **SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA A PARTICIPAÇÃO DE ACADÊMICOS DO CURSO DE PSICOLOGIA, PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA**

Venho por meio desta, solicitar vossa autorização para a realização da pesquisa intitulada “Capacitação em Mediação em um Núcleo de Práticas Jurídicas” de autoria de Ademir Bernardino da Silva, mestrando em Psicologia Forense da Universidade Tuiuti do Paraná, sob orientação da Prof. Dra. Maria da Graça Saldanha Padilha. Trata-se de pesquisa de capacitação e levantamento de dados através avaliação do programa, **contendo temas como: métodos alternativos de solução de conflitos, mediação e sua aplicação na solução de conflitos, psicologia forense e mediação, teoria da comunicação.**

A orientadora responsável é Psicóloga e docente do curso de Psicologia e do Mestrado em Psicologia Forense da UTP e poderá ser encontrada no telefone (41) 33317649.

Para que se possa realizar a presente pesquisa preciso de sua colaboração autorizando a participação de alunos da nona e décima fase do curso de psicologia da UTP para coleta de dados. Este processo poderá ser interrompido por Vossa Senhoria a qualquer momento, sem que isto acarrete em qualquer tipo de prejuízo. Garantimos que não haverá consequências danosas devido à realização de tal coleta de dados. Também não haverá nenhum tipo de prejuízo ou ganho financeiro.

Garantimos o total sigilo aos dados obtidos, assegurando que o tratamento dos mesmos será realizado dentro dos princípios éticos que regem os procedimentos em pesquisa. As informações aqui obtidas serão utilizadas apenas para publicações científicas. Fica o compromisso de apresentar o trabalho final em formato de relatório para Vossa Senhoria.

Antecipadamente agradecemos a sua valorosa colaboração que contribuirá para o desenvolvimento do conhecimento nesta área e sem a qual este estudo não poderia ser realizado.

Ademir Bernardino da Silva  
Psicólogo CRP 12/ 01662

---

Eu, \_\_\_\_\_, autorizo a coleta de dados desta pesquisa e compreendo que poderei interromper a minha autorização a qualquer momento.

Data

Assinatura:

### ANEXO 3 – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa. O estudo se refere a elaborar um modelo de capacitação em mediação de conflitos para acadêmicos de graduação em Psicologia e em Direito, qualificando mediadores a uma visão multidisciplinar do processo de resolução de conflitos no Núcleo de Práticas Jurídicas da UTP. A participação consiste em fazer parte de um dos grupos, com conteúdos diferenciados, do programa de capacitação em mediação oferecido no mesmo local, e aplicar os conhecimentos adquiridos aos encaminhar processos, aleatoriamente escolhidos, em questões de conflito familiar e responder a um questionário sobre a atuação. O documento abaixo contém todas as informações necessárias sobre a pesquisa que está sendo realizada. Sua colaboração neste estudo é muito importante, mas a decisão em participar deve ser sua. Para tanto, leia atentamente as informações. Se você não concordar em participar ou quiser desistir em qualquer momento, isso não causará nenhum prejuízo a você. Se você concordar em participar basta preencher os seus dados e assinar a declaração concordando com a pesquisa. Se você tiver alguma dúvida pode esclarecê-la com o responsável pela pesquisa. Obrigado (a) pela atenção, compreensão e apoio.

Eu, \_\_\_\_\_, residente e domiciliado \_\_\_\_\_ portador da Carteira de Identidade, RG \_\_\_\_\_, nascido(a) em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, concordo de livre e espontânea vontade *em participar como voluntário* da pesquisa “Capacitação em psicologia forense no processo de mediação”. Declaro que obtive todas as informações necessárias, bem como todos os eventuais esclarecimentos quanto às dúvidas por mim apresentadas. Estou ciente que:

- ↔ A pesquisa é importante de ser realizada para que se possa desenvolver um modelo de capacitação em mediação de conflitos, qualificando mediadores a uma visão multidisciplinar do processo de resolução de conflitos.
- ↑ Participarão da pesquisa alunos do nono e décimo período dos cursos de psicologia e direito, da UTP.
- ↔ Toda pesquisa com seres humanos envolve algum risco para os participantes, em maior ou menor grau. Sendo assim, caso em algum participante desperte algum sentimento de angústia, ansiedade, ou medo, por exemplo, este receberá suporte imediato do responsável pelo estudo.

- A pesquisa é importante de ser realizada, pois trará benefícios e contribuições de relevância científica e social, possibilitando a elaboração de um modelo de capacitação em mediação de conflitos, qualificando mediadores a uma visão multidisciplinar do processo de resolução de conflitos
- ↑ Se, no transcorrer da pesquisa, eu tiver alguma dúvida ou por qualquer motivo necessitar, posso procurar o mestrando Ademir Bernardino da Silva, responsável pela pesquisa, no telefone 3331-7700.
- ↓ Tenho a liberdade de não participar ou interromper a colaboração neste estudo no momento em que desejar, sem necessidade de qualquer explicação. A desistência não causará nenhum prejuízo a minha saúde ou bem estar físico.
- ↔ As informações obtidas neste estudo serão mantidas em sigilo e, em caso de divulgação em publicações científicas, os meus dados pessoais não serão mencionados.
- ↔ Caso desejar, poderei pessoalmente tomar conhecimento dos resultados ao final desta pesquisa junto a Coordenação do Mestrado em Psicologia Forense da Universidade Tuiuti do Paraná.

DECLARO, outrossim, que após convenientemente esclarecido pelo pesquisador e ter entendido o que me foi explicado, consinto voluntariamente em participar desta pesquisa e assino o presente documento.

Curitiba, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **ANEXO 4 - PLANO DE AULA – CONTEÚDO REFERENTE AO JUDICIÁRIO**

### **Conteúdo**

Teoria do conflito. Panorama do processo de mediação. Fundamentos de negociação. A sessão de mediação. Rapport. O controle sobre o processo. Habilidades autocompositivas. A mediação e o processo judicial.

### **Habilidades a serem desenvolvidas:**

Compreender o conflito e as situações conflituosas a partir de uma perspectiva positiva. Desenvolver técnicas e habilidades de negociação e comunicação desde o ponto de vista do mediador. Estabelecer premissas de uma relação de confiança entre partes e mediador.

**Carga horária:** 8h

### **Referências Bibliográficas:**

- Junior, F.L.M., Andrade, A. M.R. Manual de Conciliação. 5ª. Ed. Curitiba. PR: Juruá,(2001).
- Brasil, Ministério da Justiça. Manual de Mediação Judicial. Azevedo, A. G (org. ) 2009. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD.
- Garcez, J. M. R. Negociação, ADRs, Mediação e Conciliação.Rio de Janeiro: Ed. Lumen Juris, 2003.
- Almeida, F. P. L. A teoria dos jogos: uma fundamentação teórica dos métodos de resolução de disputa. In: Azevedo, A. G. (Org.). Estudos em arbitragem, mediação e negociação. Brasília: Ed. Grupos de Pesquisa, 2003. v. 2.

## **ANEXO 5 - PLANO DE AULA – CONTEÚDO REFERENTE À PSICOLOGIA FORENSE E OUTROS TEMAS EM PSICOLOGIA**

### **Conteúdo:**

Noções básicas de psicologia forense. Comunicação. A família como um sistema. Intervenções que contribuem para o acordo; simulações.

### **Habilidades a serem desenvolvidas:**

Conhecer diferentes campos de atuação da psicologia e os conceitos básicos da disciplina. Conscientizar-se sobre os diferentes aspectos da comunicação, bem como sobre seus efeitos. Identificar as características da família como um sistema. Conhecer diferentes técnicas de mediação: abertura; uso de perguntas; resumo; caucus, escuta ativa. Conhecer intervenções a serem aplicadas em processo de mediação. Aplicar os conceitos vistos.

**Carga Horária:** 12h

### **Referências:**

Gomide, P.I.C. (2011). Psicologia Forense e suas conexões com as diversas áreas da Psicologia, em A.M.Chaves e S.M.G. Gondin, Práticas e saberes de Psicologia.

Junior, F.L.M., Andrade, A. M.R. Manual de Conciliação. 5ª. Ed. Curitiba. PR: Juruá,(2001).

Minuchin, S. Famílias funcionamento & tratamento. Porto Alegre. RS: Artes Médicas, 1982.

Muszkat, M.E. Guia Prático de mediação de conflitos. 2. Ed. São Paulo: Summus, 2008.

Watzlawick, P. Pragmática da Comunicação Humana. São Paulo. SP: Cultrix, 1967.

## **ANEXO 6 – PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO**

Três temas de relevância no processo de capacitação de mediadores: a mediação sob a ótica do Direito; a comunicação; a abordagem sistêmica da família.

### **A mediação sob a ótica do Direito**

Mediação, no entendimento de Azevedo (2009), é um processo autocompositivo indireto segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte, neutra ao conflito, para auxiliá-las a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades.

Os sujeitos envolvidos no processo de mediação são:

1. Partes
2. Representantes legais
3. Mediador
4. Co-mediador
5. Juiz



O quadro 1 ilustra os sujeitos envolvidos na mediação e o papel de cada um.

<b>Sujeitos envolvidos</b>	<b>Papel de cada um</b>
Partes	No caso da mediação judicial, as partes comparecem antes, durante ou após o processo judicial, e deve ser frisado pelo mediador que o envolvimento das partes é voluntário e que nada constará do termo de mediação se não houver concordância destes.
Representantes legais	Os advogados devem ser estimulados pelo mediador, desde o termo de abertura da mediação, a encontrarem soluções criativas para eventuais impasses na negociação.
Mediador	É um indivíduo capacitado para exercer a função pública de auxiliar as partes para compor a disputa. Deve deixar claro para as partes que não está ali para julgá-las, e sim para auxiliá-las a chegar em um bom termo, valendo-se inclusive da confidencialidade.
Comediador	Perfis culturais e gêneros distintos aumentam a confiança das partes. Facilita o treinamento supervisionado de mediadores aprendizes.
Juiz	Atualmente o papel do magistrado consiste também em gerenciar quais demandas seguirão qual processo de resolução de conflitos, bem como esclarecer às partes quais sejam as opções que lhes estão sendo oferecidas.  Identificar pelos indícios dos autos e pelo contato em audiência quais as partes que apresentam a necessidade de passar por um sessão de mediação para reforçar o vínculo social existente.

Quadro 1 - Sujeitos envolvidos na mediação e seus papéis.

Fonte: Adaptado de Azevedo (2009).

Ao se reportar ao objetivo da mediação, Azevedo (2009) comenta que a finalidade do processo judicial, historicamente, é dirimir a lide processual. A resolução da lide processual não é suficiente para a pacificação social – aí entra a mediação e a identificação dos interesses e questões subjacentes à lide processual.

Entre outros, alguns dos benefícios do processo de mediação são, conforme Azevedo (2009): a) referenciar os Tribunais não apenas como centrais de distribuição de decisões, e sim como centros de pacificação social; b) gerar o “empoderamento” das partes, que consiste na busca pela restauração do senso de valor e poder da parte para que esta esteja apta a melhor dirimir futuros conflitos.

As etapas que envolvem um processo de mediação são:

1. Preparação
2. Início da mediação
3. Reunião de informações
4. Identificação de questões, interesses e sentimentos
5. Esclarecimento das controvérsias e dos interesses
6. Resolução de questões
7. Registro das soluções encontradas

O quadro 2 apresenta as etapas da mediação e a sua caracterização.

<b>Etapas da mediação</b>	<b>Caracterização</b>
Preparação	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quanto à qualidade técnica: capacitação dos mediadores</li> <li>▪ Quanto à qualidade ambiental: preparação do ambiente e disposição das cadeiras</li> <li>▪ Quanto à qualidade social: cuidado do mediador em dar a devida atenção às partes e ao conflito que se pretende dirimir</li> <li>▪ Quanto à qualidade ética: as partes devem ter plena consciência de seus direitos e deveres, não servindo aos fins da mediação a conclusão de um litígio sem plena informação às partes apenas com o propósito de encerrar a lide.</li> </ul>
Início da mediação	A sessão de abertura (ou declaração de abertura) tem como propósito apresentar às partes o processo de mediação, explicando-lhes como ele se desenvolve, quais as regras que deverão ser seguidas, sempre no intuito de deixá-las confortáveis com o processo em si, como também de evitar futuros questionamentos quanto a seu desenvolvimento
Reunião de informações	<p>É o momento em que as partes expõem seus relatos sobre o fato que as trouxe até a sessão de mediação. É importante que as partes se sintam realmente ouvidas, devendo o mediador evitar qualquer interrupção, lembrando as regras mencionadas no termo de abertura.</p> <p>Permite ao mediador uma visão global do conflito, identificando questões e interesses alheios à lide processual. Caso o mediador consiga manter a</p>

continua

continuação

Etapas da mediação	Caracterização
	<p>comunicação adequada com as partes, deve surgir o <i>rappport</i>, que é considerado o estado de compreensão entre as partes em que é gerado o comprometimento recíproco, acerca do processo de mediação, regras e objetivos.</p> <p>Resumo: nesta etapa, após o mediador consultar as partes acerca da necessidade de expor qualquer outro ponto, deve realizar um resumo de texto único, trazendo em apenas um corpo de texto as informações prestadas pelos indivíduos presentes, buscando sempre enfatizar a <i>normalização</i>, ou seja, deixar claro que a existência de conflitos é natural e que não há motivos para se envergonharem por conta de estarem em conflito.</p>
Identificação de questões, interesses e sentimentos	<p>Com o resumo o mediador apresenta a forma com que identificou as questões, os interesses e os sentimentos <i>comuns a todos os envolvidos</i>. Naturalmente, as partes debaterão o conteúdo desse resumo – o que nada mais é do que a fase seguinte – esclarecimentos acerca das questões, interesses e sentimentos. Durante esse período, tanto os mediadores como as partes irão discutir as informações que ainda necessitam de algum complemento e, ao mesmo tempo, conseguir melhor compreender quais são as principais questões, necessidades e, também, possibilidades.</p> <p>É comum que neste momento as partes comecem a compreender melhor as perspectivas e necessidades da outra parte.</p>
Esclarecimento das controvérsias e dos interesses	<p>Após a identificação das questões, interesses e sentimentos, deve o mediador esclarecer estes pontos com a participação dos envolvidos. Caso a comunicação entre estes ainda esteja comprometida, recomenda-se a realização das sessões individuais.</p> <p>Se a comunicação estiver em sintonia, o mediador pode avaliar a possibilidade de partir para a resolução das questões efetivamente.</p>
Resolução de questões	<p>O mediador deve atuar como um filtro destas questões, buscando sempre transmitir as questões e interesses de forma produtiva e positiva: “Do que foi dito, percebo que há uma questão de comunicação”, ao invés de: “O problema da Maria é a sensação de desrespeito em razão da maneira como o Sr. João a tratou”.</p> <p>Nos debates que se seguem entre a fase de resolução de questões e seu devido registro em um termo de acordo, deve o mediador usar de suas técnicas pois as partes podem estar cansadas e por vezes se envolverem em novas discussões.</p>

continua

continuação

<b>Etapas da mediação</b>	<b>Caracterização</b>
	Nesta transição para a fase final da mediação, deve o mediador dobrar seu zelo e atenção com o debate entre as partes, reiterando as informações trazidas na sessão de abertura.
Registro das soluções encontradas	Escrever o acordo é etapa essencial do processo de mediação, uma vez que formaliza todos os avanços até então alcançados. Se as partes conseguiram, na fase de elaboração do acordo, chegar a se harmonizar e elaborar, de fato, o acordo, o passo seguinte é escrevê-lo. Todavia, vale destacar que esse acordo deve ser passível de execução em caso de inadimplemento, um indicativo de que a mediação foi bem desenvolvida sem esquecer que o melhor consiste no adimplemento espontâneo do acordo construído.

Quadro 2 - as etapas da mediação e a sua caracterização

Fonte: Adaptado de Azevedo (2009).

Os conflitos não podem ser eliminados, podem ser manejados. Neste sentido, a mediação oferece a possibilidade de rever padrões de conduta que influenciam na comunicação, instalando o diálogo onde ele não existe. A cultura ocidental maximiza a necessidade de que todos sejam vencedores e, associando o perdedor a uma situação negativa. Assim, os padrões competitivos dificultam ouvir o outro, quando se discorda de seu ponto de vista (MUSZKAT, 2008).

As pessoas costumam reagir aos conflitos de diversas formas, conforme segue:

- Evitando-os.
- Usando a força.
- Buscando recurso numa autoridade superior.
- Apelando para a mútua colaboração.

Como tema complementar ao trabalho da mediação, sob a ótica da proposta da capacitação tratada nesta pesquisa, estudar-se na sequência o tema comunicação, enfatizando o seu efeito, abordado dentro do conteúdo da Psicologia.

## A Comunicação

Existem três grandes áreas na comunicação (Watzlawisk; Beavin; Jackson, 1976).

- Sintaxe: que se refere à gramática
- Semântica: relacionada ao significado das palavras
- Pragmática: refere-se ao efeito da comunicação

Os três aspectos da comunicação inerentes à transmissão da mensagem são apresentados a seguir (Watzlawisk; Beavin; Jackson, 1976).

1º) Verbal: transmitida através de palavras, pode assumir as formas:

- Verbal-oral: através de conversação.
- Verbal-escrita: através de cartas, memorandos

2º) Não-verbal ou analógica: transmissão de mensagens de modo diferente da fala e escrita que se dá pela expressão facial, corporal, tom de voz e todos os símbolos que caracterizam as pessoas envolvidas no processo da comunicação, tais como: corte de cabelo, cores de roupas, adereços, marca e tipo de objetos pessoais, carro, decoração do contexto físico. Esses fatores expressam parte da personalidade dos interlocutores e são decodificados com valor de mensagem.

3º) Contexto: refere-se ao local no qual se desenvolve a comunicação. O contexto atribui um sentido à comunicação

A comunicação pode assumir as seguintes formas: congruente – os três aspectos emitem a mesma mensagem; incongruente – um dos aspectos emite uma mensagem diferente (Watzlawisk; Beavin; Jackson, 1976). Na comunicação interpessoal, pela construção de significado emissor desenvolve expectativas na mente do receptor, em um processo interativo e didático de pessoa para pessoa (Watzlawisk; Beavin; Jackson, 1976).

As barreiras à comunicação humana representam um conjunto de variáveis interacionais que, nos processos de comunicação humana, podem produzir ruídos às relações face-a-face. Diversos são os fatores que podem se constituir em barreiras, entre elas fatores pessoais, fisiológicos, sociais, de personalidade, psicológicos, de linguagem, conforme demonstrado no quadro 3.

<b>Fatores envolvidos na comunicação</b>	<b>Caracterização</b>
Fatores pessoais	<p>a) <b>Nível de conhecimento:</b> o nível de conhecimento que o indivíduo tem e revela no processo conversacional, ou o nível de conhecimento que é atribuído ao emissor da mensagem, confere maior ou menor credibilidade a este.</p> <p>b) <b>Aparência física:</b> a aparência do emissor do discurso propicia a aceitação ou não por parte do receptor da mensagem. Expectativas são levantadas, principalmente, nas primeiras impressões.</p> <p>c) <b>Postura corporal:</b> postura corporal excessivamente rígida ou excessivamente descontraída para o contexto, pode-se constituir em uma barreira à comunicação.</p> <p>d) <b>Movimento corporal:</b> a forma como o corpo ocupa o espaço tem um significado social e cultural que pode facilitar ou dificultar as relações entre os indivíduos.</p> <p>e) <b>Contato visual:</b> o direcionamento, o tempo, o contexto, a intensidade, o status de quem olha ou de quem é olhado, impõem um quadro interpretativo, que cada cultura transmite aos seus membros pelo processo de socialização.</p> <p>f) <b>Expressão facial:</b> a expressão facial é um dos meios mais importantes nas interações face-a-face, quer para confirmações de expectativas, quer para afirmação de estados de espírito: raiva, alegria, medo, angústia, etc.</p> <p>g) <b>Fluência verbal:</b> a fluência com que os indivíduos falam, a articulação, a modulação, o ritmo ou o timbre que emprestam à sua voz, são fatores que contam nas interações sociais.</p> <p>Podem se constituir barreiras à comunicação.</p>
Fatores fisiológicos	<p>Sujeitos portadores de determinada deficiência, ou têm eles mesmos dificuldades na interação com as pessoas, ou são as pessoas que provocam tais dificuldades.</p>
Fatores sociais	<p>Fatores de origem social que podem afetar a dimensão social das relações podem estar relacionados a:</p> <p>a) <b>Concepção de mundo:</b> flexibilidade ou rigidez dos sistemas de conhecimento condicionam as formas como os indivíduos pensam o mundo.</p> <p>b) <b>Processos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Educação</li> </ul>

continuação

Fatores envolvidos na comunicação	Caracterização
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cultura</li> <li>▪ Crenças</li> <li>▪ Normas sociais</li> <li>▪ Dogmas religiosos</li> </ul>
Fatores de personalidade	<p>a) Auto-suficiência: indivíduos presumem saber tudo sobre determinado assunto ou acreditam que o que sabem esgota o conhecimento sobre o tema em questão.</p> <p>b) Avaliações congeladas: alguns interlocutores partem da premissa que uma palavra aplicada por diferentes pessoas terá que ter o mesmo significado.</p> <p>c) Objetividade e subjetividade: confusão entre a realidade concreta dos fatos e as opiniões que sobre eles se possa ter.</p>
Fatores psicológicos	<p>a) Generalizações: implica em reduzir a percepção sobre uma pessoa, ou grupo a apenas uma de suas características: “Ele é um sujeito explosivo.”</p> <p>b) Efeito lógico: tendência de associar duas ou mais características de uma mesma pessoa como se houvesse uma relação de causalidade linear. Exemplo: “elegante = dondoca.”</p> <p>c) Tipos pré-determinados: tentativa de enquadrar as pessoas em tipos sociais ou profissionais específicos. “É um folgado!”</p> <p>d) Efeito de polarização: bom x mau; bonito x feio; amado x odiado; feliz x infeliz; ligado x desligado, etc.</p>
Fatores de linguagem	<p>a) Conversação vazia: uso constante de palavras abstratas favorece a desorientação e equívocos de compreensão entre os interlocutores.</p> <p>b) Indiscriminação: resultado da dificuldade dos sujeitos em interação de separar os aspectos da realidade que apenas, aparentemente são iguais.</p> <p>c) Falsa identidade baseada nas palavras: o emissor acredita que pode resumir numa palavra ou expressão as suas crenças, atitudes e avaliações. Pressupõe que o receptor conhece o significado da expressão por ele usada.</p>

Quadro 3: Fatores envolvidos na comunicação

Fonte: Adaptado de Watzlawick, Beavin e Jackson (1976).

Outro tópico abordado pela Psicologia, dentro da proposta da capacitação, refere-se à abordagem sistêmica familiar.

## Abordagem Sistêmica Familiar

A estrutura familiar, para Minuchin (1982), é o conjunto invisível de exigências funcionais que rege as maneiras pelas quais os seus membros interagem. Uma família é um sistema que opera através de padrões transacionais que, quando repetidas, formam um sistema. O autor aponta, como exemplo, uma situação em que uma mãe pede para o filho tomar o suco e ele obedece. Esta interação define quem ela é em relação a ele e quem ele é em relação a ela, naquele contexto e naquele momento. Operações repetidas, nestes termos constituem um padrão transacional.

Na estrutura familiar, o sistema interage com o macrosistema (família de origem) e com os subsistemas, que podem assumir as formas conjugal, paternal e fraternal. Desta forma, o sistema familiar diferencia suas funções através de subsistemas, representados pelos indivíduos da família (Minuchin, 1982).

As fronteiras de um subsistema são regras que definem quem participa e como. Para que o funcionamento familiar seja adequado, estas fronteiras devem ser nítidas Minuchin (1982). Quando as fronteiras são rígidas, o sistema familiar é fechado; fronteiras difusas caracterizam famílias emaranhadas, nas quais os papéis não estão bem definidos. Famílias saudáveis emocionalmente possuem fronteiras claras Carneiro (1996).

Por exemplo, a fronteira de um subsistema parental é definida quando uma mãe (M) diz ao seu filho mais velho: “Você não é o pai de seu irmão. Se ele estiver andando de bicicleta na rua, avise-me e eu o farei parar” (Figura 1)

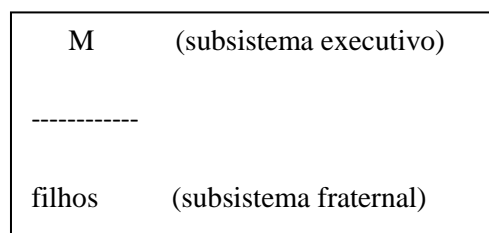


Figura 1: Subsistema 1

Fonte: Minuchin (1982)



Se o subsistema parental inclui um filho parental (CP), a fronteira se define como a mãe dizendo aos filhos: “Até eu retornar da loja, Annie é quem manda” (Figura 2).

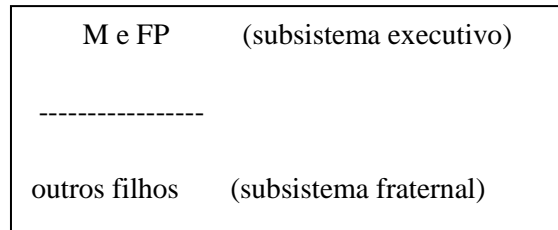


Figura 2: Subsistema 2  
Fonte: Minuchin (1982)

Subsistema conjugal é formado quando dois adultos do sexo oposto se unem, com o intuito expresso de constituir uma família. O subsistema conjugal deve conseguir uma fronteira que o proteja da interferência das exigências e necessidades de outros sistemas, especialmente quando uma família tem filhos. Se a fronteira em torno do casal é excessivamente rígida, o sistema pode ser estressado por seu isolamento. Por outro lado, se o casal mantém fronteiras frouxas, outros subgrupos, inclusive filhos e parentes afins, podem se intrometer no funcionamento do seu subsistema (Minuchin, 1982).

Subsistema parental dá-se quando um novo nível de formação familiar é atingido com o nascimento do primeiro filho. Alguns casais, que procedem bem com um grupo de dois, jamais são capazes de fazer uma transição satisfatória para as interações de um grupo de três. Em algumas famílias, o filho pode ser atraído para dentro dos problemas do subsistema conjugal. À medida que a criança cresce, suas exigências de desenvolvimento, tanto de autonomia como de orientação impõem demandas ao subsistema parental que deve se adaptar aos novos fatores, tais como os extrafamiliares e a escola, que influem na socialização da criança (Minuchin, 1982).

O subsistema fraternal é o primeiro laboratório social, no qual as crianças podem experimentar relações com iguais. No mundo dos irmãos, as crianças aprendem como negociar, cooperar e competir. A significação do subsistema fraternal é observada muito claramente na sua ausência. Filhos únicos desenvolvem um padrão precoce de adaptação ao mundo adulto, que pode ser manifestada em desenvolvimento precoce. Ao mesmo tempo, podem apresentar dificuldades no desenvolvimento da autonomia e na capacidade de cooperar, compartilhar e competir com os outros (Minuchin, 1982).

As fronteiras têm ainda uma outra função que é demarcar a estrutura hierárquica. O terapeuta busca alterar essa estrutura com a intervenção em seus elementos, por meio de uma

participação ativa que tem por objetivo alterar a hierarquia familiar e o problema relacionado a ela (Costa, 2010).

Minuchin (1995 apud Duarte) relaciona hierarquia com estrutura, autoridade e processo. Nesse sentido, hierarquia é vista como um princípio organizador do sistema familiar, e o autor analisa as diferentes posições dos integrantes da família de acordo com a hierarquia familiar.

Para Umbarger (1983), discípulo de Minuchin, o sistema familiar possui uma estrutura que são alianças e coalizões presentes entre seus membros, que o organiza e regulam o seu fluxo de informação e energia. Nesse sentido, a estrutura refere-se à uma metáfora de intercâmbios de comportamentos que ocorrem regularmente.

Assim, poderíamos dizer que o sistema familiar é composto por uma estrutura de alianças e coalizões presentes entre os membros da família. “As relações de poder que podem ser ora constituídas pelo exercício da dominância, ora pela premissa igualitária–individualista, ora da autoridade” (Duarte, 2011).

Temos na Figura 3 a presença de uma coalizão: a mãe e os filhos se unem contra um terceiro, o pai.



Figura 3: Alianças na família.  
Fonte: Duarte (2011).

De acordo com o pensamento de Minuchin (1982), as alianças e coalizões constituem relações de poder estruturante do sistema familiar. A figura acima representa uma mãe superenvolvida com os filhos que por sua vez assumem um papel parental, invertendo a hierarquia familiar. Consequentemente o pai, distancia-se, justificando e favorecendo as coalizões. Nessa forma de relacionamento, perde-se a noção de limite e de autoridade. Mantém-se o princípio de dominância e submissão, os integrantes do sistema familiar trocam de lugar e os filhos assumem o papel parental.

## Referências

- Azevedo, A. G. (org.). *Manual de Mediação Judicial*. (Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD). 2009.
- Costa, L. F. A Perspectiva Sistêmica para a Clínica da Família. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. 2010. vol. 26 n. especial , pp. 95-104
- Duarte, A. C. As Transformações nas Relações de Poder das Famílias. *Revista Brasileira de Terapia Familiar*, 3(1), dezembro, 2011.
- Minuchin, Salvador. *Famílias: funcionamento & tratamento*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1982.
- Muszkat, M E. *Guia prático de mediação de conflitos*. 2. ed. rev. São Paulo: Summus, 2008.
- Umbarger, C. C. *Terapia familiar estrutural*. Buenos Aires: Amorrortu, 1983.
- Watzlawick, Paul; Beavin, Janet Helmick; Jackson, Don D. *Pragmática da comunicação humana*. São Paulo: Editora Cultrix, 1976.

## ANEXO 7 – CONTEÚDO DAS FALAS DAS PARTICIPANTES PRÉ-CAPACITAÇÃO

### DUPLA 1

A1- aluna do Curso de Direito

B1 - aluna do Curso de Psicologia

A1- “Mediação. Gabriela e Antonio, porfavor! (em tom alto, no corredor). Queiram se sentar (em tom ameno). Então a Dona Gabriela está pleiteando o divórcio e abre mão da guarda da criança. Bom, poderíamos tentar com o Seu Antonio uma conciliação para que o senhor conceda o divórcio para sua esposa e quanto a guarda o senhor assumiria”?!

Antonio- “É, não tem outra alternativa”!

A1 - “Bem, existe outra forma de guarda que poderia se efetuar, que é uma guarda compartilhada, ou (olhando para Gabriela) você não quer nem visitar seu filho”?

Gabriela- “não! Meu filho, o Arthur tem 5 anos, sou cabeleireira, trabalho longe e...” (descreve suas dificuldades e que quer ficar com o filho nos finais de semana, mas não quer mais ficar casada com Antonio)

A1 - “Até então como faziam nos finais de semana, passavam os três juntos”?

Gabriela acrescenta que trabalho até aos sábados e que Antonio é taxista...

Gabriela e Antonio explicam a dinâmica familiar nos finais de semana.

A1- “E a escola”?

Antonio- “Durante a semana ele (Arthur) fica o dia todo na escola”.

A1-“ Por enquanto estão convivendo na mesma residência ou já houve a separação de corpos”?

Antonio relata a saída e volta de Gabriela de casa.

A1-“Enfim vocês resolveram optar pelo divórcio ou só você”? (olhando para Gabriela)

Gabriela - “Eu quero o divórcio mas ... ” (não está abandonando o filho).

Antonio - “Eu não quero mais viver assim, não dá porque...” (faz críticas à Gabriela).

A1- (interrompe a fala de Antonio) “Gostaria que o senhor limitasse seus comentários. Para nós o importante é daqui para frente e, não o que ocorreu antes. Então se o senhor aceita divorciar-se a gente vai fazer...deixa isto certinho na mediação e depois a juíza vai homologar, certo? Agora o que nós temos o que resolver... porque é assim, o Arthur é filho dos dois. Mãe e pai separam, não; casal separam, mãe e pai não separam do filho. Então que nós temos que pensar é o melhor para a criança. Se você trabalha longe né (olhando para a Gabriela), existe

dificuldade de ir e voltar e que não consegue ficar com seu filho durante a semana, mas você quer os finais de semana. Todos os finais de semana?

Gabriela: “Eu gostaria...” relata que não está abandonando o filho, mas que entende que é melhor pra ele ficar onde mora com o pai e que ela não quer mais é ficar casada com Antonio.

A1- (olhando para Antonio) “Nós gostaríamos de saber se o senhor está de acordo com esta guarda. Na verdade o senhor vai ter que cuidar de seu filho a semana toda né!E pelo que entendi tem uma babá que leva na escola e mora perto da residência. Isto dificultaria sua vida?

Antonio-“Ah, posso falar agora”?

A1: “pode”

Antonio diz que não concorda; que nunca quis separação...que vai cuidar do filho sim, que jamais abandonaria um filho.

Gabriela se defende dizendo que ele sempre a ameaçou dizendo que tiraria o filho dela se ela se separasse.

A1- “Na verdade ele não está tirando, você que está entregando”.

Gabriela tenta se explicar, mas A1 interrompe.

A1- “Mas deixa o senhor Antonio continuar, por favor! Sr Antonio então, claro que o senhor não concorda com o divórcio, só que o divórcio infelizmente se ela... e outra coisa, uma conciliação não é desgaste. Voce pode fazer uma conciliação aqui e agora e resolver tudo isto. Se entrar no litígio porque ela vai entrar de qualquer forma porque ela quer o divórcio”...

B1- “É a decisão dela já está tomada.Então seria uma forma de facilitar até mesmo pro filho de vocês não expor ele a uma situação que pode se tornar mais complicada”.

A1- “Exatamente, porque um conflito é sempre um conflito. E vocês partindo da ideia que uma conciliação não vai desgastá-los psicologicamente; vocês e o filho de vocês. Eu acredito que é a melhor forma de resolver o conflito. Tudo bem que o senhor não concorde, mas agora o que nós temos que resolver. Bom, quanto ao divórcio o senhor já disse que sim, já está concordando, certo? Agora temos que ver quanto à possibilidade do senhor ficar com o filho. Porque como já lhe falei no início, filho é sempre filho não separa mãe e pai de filho. Eu acredito que vocês queiram preservar o desenvolvimento sadio e educacional”.

Antonio -“Eu não disse que concordo. Disse que temos que viver em paz”.

A1- (interrompendo Sr Antonio) “Não, é que o senhor falou no começo que se ela queria, que eu me lembro bem, que o senhor tinha que aceitar, que não tinha outra forma”.

Antonio- “Mas isto não quer dizer que eu concorde, é uma condição imposta. Agora, ela querer o filho todo final de semana”? (Faz crítica à Dona Gabriela).

A1- (olhando para Sr. Antonio): “Eu gostaria que o senhor limitasse com os comentários pessoais”.

Antonio- “É que vocês não conhecem o local”.

Gabriela se defende explicando que reconhece que o local onde vai morar não é tão bom quanto onde o Antonio mora.

A1- (olhando para Gabriela): “Mas aí, nos finais de semana você levaria para este lugar que você não gostaria de levar”?

Gabriela- “Não tenho outra opção.

A1- “Tá, agora vamos dizer que um lugar humilde não quer dizer que não seja um lugar bom para ficar. Nós vamos restringir a um lugar que não seja dentro da moral. Agora, um lugar humilde não deixa de ser um lugar que ela possa morar e ter uma convivência”.

Gabriela faz algum comentário, mas A1 fala ao mesmo tempo. Ambas continuam falando juntas por alguns segundos.

A1- “A lei do estatuto da criança e adolescente, Sr. Antonio diz que, falta de condição, ninguém perde o filho”.

Antonio tenta se defender

A1- “Não, é que o senhor disse que era um lugar que ela não poderia levar, mas é o único lugar que ela tem”.

Gabriela explica suas razões por falta de condições.

A1- “Na verdade a guarda pode ser mudada a qualquer momento, entendeu? Se vocês resolver, daqui há um ano que a mãe passe a ficar durante a semana, que ela tenha condições, que ela acha que tenha condições para criar o filho de forma que ela deseja, esta guarda pode ser revista e mudada a qualquer momento, Sr Antonio (olhando para ele)”.

Sr. Antonio -“ Eu vou lutar e não vou abrir mão de meu filho. Porque eu já abri mão de minha filha. Deste eu não abro mão”.

A1- “Vamos deixar o passado de lado”.

B1- “E assim, Sr. Antonio é uma situação em que o senhor não está abrindo mão de seu filho”.

Antonio -“De maneira alguma”.

B1: continua: “O senhor está prestando todo atendimento que ele precisa, mas nos finais de semana ele está convivendo com a mãe”.

Antonio - “Mas é uma condição que ela está colocando”.

A1- “O senhor tem uma condição pra gente”?

B1- “Umaoutra condição para expor”?

Antonio - “Chega um final de semana e é aniversário de minha mãe”!

A1- “Nós podemos pactuar tudo isto, quando feriado e datas de ser homenageado”.

B1- “férias”.

A1- “férias. Nós podemos entrar num acordo em todas as situações. É só o senhor expor a gente vai tentar, vai conversar com a Dona Gabriela e podemos negociar tudo isto. Uma conciliação é bem melhor que o litígio, sempre”.

Gabriela- “A única coisa que quero é ficar com meu filho nos finais de semana”.

B1- “Eu acho que assim, neste momento vocês tem que deixar um pouco a mágoa de lado de vocês ta; relevar um pouco todas diferenças e divergências de vocês e pensar na questão do filho de vocês, no que vai ser bom pro filho de vocês”.

Antonio- “É, mas vamos colocar no papel. No final de semana eu quero levá-lo no jogo do Cocha, e aí”?

A1- “Se no caso ele quiser ficar final de semana, avisando previamente a Dona Gabriela, eu acredito que ela abrirá mão sim”.

Gabriela- “Que eu possa ficar com ele num feriado, buscá-lo na escola, passar...”

A1- “Num feriado você não vai conseguir buscar ele na escola porque não vai ter aula”.

Gabriela- “Sim, mas nos feriado que eu possa”...

A1- (interrompendo Gabriela) “ter contato”.

Gabriela- (conclui) “Ter contato”.

A1: “Passear”.

Gabriela: “passear”...

A1- “Então voce vai morar longe da escola agora”?!

Gabriela- “2 horas da escola”.

Antonio- “Ela vai morar em outro município

Gabriela- “Fica muito difícil para a criança mudar tudo”.

A1- “Porque a criança tem que ter escola, uma rotina né, mudar tudo...”

Gabriela- “Eu estou abrindo mão pro bem dele... eu abro mão da guarda durante a semana”.

A1- “Na verdade você não está abrindo mão da guarda porque você está entre os casos: se o Antonio permitir ou acordar, que durante o final de semana você estará com seu filho, que a lei permite, né”!

Antonio: “Tá! Mas a lei não permite que eu fique com meu filho”?

A1 (interrompendo Antonio)- “Mas a gente já acordou isto. Ela já concordou que o senhor, ligando, é claro que o senhor não vai ligar todo final de semana tentando restringir”...

Antonio(interrompendo A1): “Mas então eu não vou ficar final de semana com meu filho? Porque eu trabalho...”

A1- “O senhor trabalha a noite”?

Antonio- “Eu trabalho a noite”.

A1- “E durante o dia o seu filho fica com a babá um período, ou ele fica o dia todo na creche”?

Antonio - “O período todo”.

A1(fala junto com Antonio) - “O período todo”.

Antonio -“Ele vai de manhã e volta à noite”.

B1- “E daí, quem recebe ele em casa é a babá”?

Antonio - “É a babá”.

B1-“uhum”.

Antonio explica que trabalha muito e quase não fica com o filho.

A1- “Então na verdade tem sido assim”!

Antonio – “Mas na verdade eu quero também ficar com meu filho”.

A1 - “Com certeza, porque aí fica o”...

Antonio - “Eu não vou ter final de semana com meu filho”?

A1 - “O senhor acorda ele está dormindo”?

Antonio: “Sim ele”...

A1 (interrompe): “O senhor acorda ele está dormindo, o senhor chega ele está dormindo”!

Antonio- “Não, eu o acompanho, daí eu”...

A1- “O senhor coloca uniforme, o senhor que arruma”...

Antonio- “Sim, na verdade ele já não tem mãe. Isto já está acontecendo”.

A1- “Na verdade isto já está acontecendo, só, a diferença que nos finais de semana passavam os três juntos e isto é que vai mudar”.

A1(para Gabriela) -“Você concorda em alternar finais de semana”?

Antonio- “Mas ai você pensa bem, o piá vai ficar 15 dias sem ver a mãe”!

A1- “Não! É, é”...

B1- “Uma possibilidade de a gente alternar os finais de semana e, nos finais de semana que for final de semana do pai, no sábado ele passa com o pai e no domingo com a mãe; ou no sábado com a mãe e domingo com pai”.



Antonio- “Então faz assim, se eu quiser aviso com antecedência”.

A1- “Dentro das possibilidades a gente tem que estudar as possibilidades, né. Se ela não pode ficar com o filho, não tem como condenar. Então vamos”...

Antonio fala de religião e é fundamental que ela não leve o filho no centro de umbanda.

Gabriela - “Ta, então pronto, eu fico com a criança no final de semana e no final de semana não levo no centro de umbanda. Quando você quiser...”

Antonio- “Tem que escutar isto”!

A1- “A senhora se compromete a não influenciar seu filho a seguir o centro religioso da umbanda, é isto”?

Gabriela- “E ele também não pode influenciar em outra religião”.

Antonio- “Então a criança vai se criar sem nada”?

Gabriela- “Se na minha não pode, na dele também não”.

A1- “É, nós não podemos discriminar”.

Antonio- “É que lá tem bebida”.

A1- “Bebida alcoólica”?

Gabriela- “Mas criança não bebe”.

A1- “Mas os adultos bebendo na frente de crianças não é um bom exemplo”.

Gabriela- “Ta bom, ta bom”!

A1- “Porque você estaria instigando um vício para um menor de cinco anos. Não que estava”...

Antonio - “Desde que esteja no contrato tudo bem”.

Gabriela - “ótimo”.

## ANEXO 8 – CONTEÚDO DAS FALAS DAS PARTICIPANTES PRÉ-CAPACITAÇÃO

### DUPLA 2

C1 - Aluna do Curso de Psicologia

D1 - Aluna do Curso de Direito

Mediadoras recebem as partes juntas na porta.

D1 - “Olá! Tudo bem? Você é Gabriela e Antônio”?

C1 - “Entrem por favor”!

Gabriela e Antônio entram e sentam.

D1 - “Boa noite”!

D1 - “É; então vocês estão aqui pra uma mediação né... a gente vai tá conversando sobre o problema de vocês... é... o que tá acontecendo”?

Gabriela diz para Antônio falar.

Antônio diz que Gabriela entrou com um processo no fórum pedindo a separação. E que recebeu um recado para “comparecer” a essa mediação.

C1 - “Foi isso mesmo Gabriela? Você entrou com um pedido pra uma separação e não avisou ele... soube por intermédio...”

Gabriela nega. Ela diz que não gosta mais dele e quer separar. Ela também diz que seu trabalho é longe de onde ela mora e então fica longe do filho.

Ela diz que está abrindo mão da guarda do filho, mas quer ficar com ele nos finais de semana.

Gabriela diz que é melhor a separação pois assim vai ter mais tempo com o filho.

D1 – “O senhor o que acha disso seu Antônio? Durante o dia o senhor fica em casa com o menino, ou o senhor só trabalha a noite”?

Antônio diz que o filho fica na creche e que a noite ele trabalha. Ele diz que Gabriela esta abandonando o filho e que com ela não da de conversar.

D1 – “Mas durante esses cinco anos vocês já tiveram outras brigas assim? Você já se separaram alguma vez”?

Antônio diz que ela já ameaçou ir embora algumas vezes.

C1 – “Esses cinco anos que vocês estão casados é a mesma idade que o Arthur... Vocês se casaram por conta da gravidez”?

Gabriela diz que eles saíam juntos e numa dessas saídas ela acabou engravidando. Aí eles foram morar juntos.

C1 – “É o primeiro casamento de vocês dois”?

Gabriela diz que o dela é.

Antônio foi casado antes. Esse é o terceiro.

D1 - “O senhor tem outros filhos?

Antônio diz que sim, mas é tempo que não vê a filha.

D1 – “E o Arthur é o seu único filho Dona Gabriela?

Gabriela diz que sim.

D1 – “E você já pensou certinho nessa decisão de abrir mão da guarda da criança?... Que realmente é uma decisão...”

Gabriela interrompe dizendo que não está abrindo mão da guarda...

Antônio interrompe Gabriela dizendo que ela é teimosa. Se não fosse isso não precisavam estar ali.

Gabriela disse que queria que tudo fosse colocado no papel para depois não a acusarem de abandono. Ela não quer mais ficar com o marido, só com o filho.

D1 – “Mas veja só Gabriela, no... Não posso entrar no mérito da relação de vocês, porque eu acho que um casal adulto né, chegar numa conclusão dessas... até pra seguir, pra que vocês mudassem de ideia, mas né... veja só: toda mãe trabalha, a maioria das mães trabalha o dia todo...você pensou no fundinho assim, na decisão realmente, que essa seria a melhor opção pra você? Abrir mão da guarda do teu filho, uma coisa que...”

Antônio quase interrompe.

D1 – “Sabe não to falando do relacionamento amoroso, porque né...”

Gabriela e Antônio falam.

D1 – “Uma coisa, mais, o filho...”

Gabriela diz que não tem onde levar ele.

C1 – “Você vai morar onde”?

Gabriela diz que vai ficar na casa da irmã.

Antônio diz que não é um ambiente bom para seu filho.

Gabriela se irrita por estar sendo tão julgada e questiona se fosse Antônio quem estivesse “largando” o filho.

C1-“Veja bem, você vai ficar com ele nos fins de semana, então os fins de semana, você quer uma guarda compartilhada, onde você pega o seu filho durante os fins de semana. Durante o dia você trabalha também ,não trabalha? ( para Antônio) Ou só durante a noite”?

Antônio diz que o filho fica na creche durante o dia.

Todos falam ao mesmo tempo.

C1-“E de manhã você não trabalha”? (Para Antônio)

Antônio diz que vai ficar com ele de manhã.

C1- “E você tá de acordo com isso, de que vai ter que mudar a rotina, tanto você Gabriela, quanto você”? (Para Antonio)

Antônio diz que é só a mãe que esta abandonando o filho.

D1- “Assim, não é exatamente um abandono, não, eu não vejo dessa forma porque ela tá falando que tem interesse de ficar com ele todo final de semana, não seria um abandono...mas, abrir mão da guarda, que foi o que chegou pra gente aqui, que vocês se separariam e você abriria mão da guarda... porque a gente sabe que 90% dos casos a guarda fica com a mãe... então é isso que eu digo, se ela tá realmente ciente dessa situação de abrir mão da guarda e só ver ele de fim de semana, porque mesmo que seja a noite, tem um dia se ele ficar doente, ter uma febre, alguma coisa, você vai tá pertinho dele né?! Então, final de semana só... sei lá... é... pense bem se é essa mesmo a decisão que você quer, se você não tem um jeito então de você viver num outro lugar só com ele. Se separa do Seu Antônio, vive num outro lugar só com ele...”

Gabriela diz que não pode tirar o seu filho da rotina.

Antônio não quer que o filho vá morar em outra cidade.

D1- “Não , mas ela pode arrumar um lugar mais próximo também pra morar”.

C1 - (confusa) “Outra cidade”?

Gabriela fala eu vai morar com a irmã.

C1- “Não, mas você vai morar em outra cidade”?

Gabriela confirma.

C1 – “E como é que você vai visitar ele nos fins de semana”?

Gabriela diz que o filho vai com ela.

C1 – “Todo fim de semana ele vai viajar”?

Gabriela confirma.

C1 –“E não vai atrasar ele na creche, na segunda feira de manhã”?

Gabriela diz que não.

C1 - “Você vai no sábado e volta no domingo”?

Gabriela diz que pegaria ele na sexta quando saísse da creche.

Antônio não quer que Gabriela pegue o filho na sexta, pois é o dia em que Gabriela participa do centro umbanda.

Gabriela diz que quer pegar o filho na sexta e pronto.

Antônio diz que Gabriela é teimosa.

C1 – “Antônio, o que está te incomodando na verdade? É o fato da Gabriela querer se separar de você, ou é o fato do filho, dessa interlocução...com o filho, o Arthur! Você acha que vai mudar tanto na rotina dele ou vai mudar a sua rotina?”

Antônio diz que já teve dois outros relacionamentos e que este na verdade já havia começado errado porque Gabriela engravidou.

Gabriela diz que não engravidou sozinha.

C1 – “O senhor queria essa gravidez? Não foi...”

Antônio diz que nenhum dos dois queria ter um filho, e que assim que Gabriela engravidou, ela foi morar com ele. Agora ela colocou na cabeça que quer ir embora.

Antônio acha que tem outro motivo para Gabriela querer ir embora.

Gabriela nega que há outro motivo. Ela só não quer mais ficar com ele.

D1 – “Então a gente só tem que pensar no Arthur”!

Gabriela confirma.

D1 – “É! Então temos que pensar nele... Então como...”

Antônio interrompe dizendo que Gabriela não está pensando no filho.

Gabriela nega e diz que não está abandonando o filho.

D1 – “Você já não pensou na possibilidade de arrumar um outro tipo de serviço mais estável, como você disse que o de cabeleireira é instável.... com relação a ganhos e tudo. Existe pensão... o seu Antônio vai ter que dar uma ajuda pra vocês também...”

Gabriela ironiza dizendo que Antônio vai pagar R\$150,00 de pensão.

D1 – “Não! Mas ele trabalha... O senhor trabalha registrado, não trabalha”?

Gabriela diz que ele é taxista.

D1 – “Mas ele tem uma renda”.

Gabriela confirma.

D1 – “Eele tem uma renda, tanto é que vocês dois criam ele né?! Ou o dinheiro cai do céu? Não né?! Vocês dois chegam num...”

Antônio interrompe dizendo que isso não está em questão, pois o Arthur não vai sair da casa dele. Ele diz que lá seu filho tem seu cachorro, gato, passarinho...

Gabriela pergunta a Antônio se é melhor o filho ter um cachorro que uma mãe. Ela diz que só quer o melhor pra ele. Ela não quer que o filho perca a sua rotina.

Gabriela afirma que a outra advogada disse que a guarda não é permanente e que ela pode mudar de ideia a qualquer momento.

Antônio diz que ela nunca vai tomar o filho dele.

C1 – “Você acha então que isso é uma situação temporária”?

Gabriela afirma

C1 – “Se você, assim, se estabilizar, você vai entrar com um pedido com a guarda toda do Arthur”?

Gabriela confirma.

Antônio diz que ela não vai tirar o filho dele.

Gabriela quer que deixem escrito que isso é uma situação temporária.

Antônio nega.

D1 – “Mas é que assim Seu Antônio, veja só: se a situação se conduzir desse jeito, vocês não vão chegar em acordo nenhum, e mais tarde se isso, digamos que a guarda fique do jeito que Dona Gabriela quer, mais tarde ela queira mudar de ideia, quem vai decidir é o juiz... (C1 concorda)... se a coisa volta pra como estava ou não, dependendo da situação e do interesse do menor...”

Antônio questiona se Gabriela recorrer ao juiz agora ela não terá onde viver com o filho.

C1 – “Agora ela não vai ficar, porque ela abre a mão da guarda durante a semana, e no fim de semana ela vai ficar com a criança”.

Antônio diz que Gabriela não vai ficar sem trabalhar no sábado.

Gabriela diz que vai.

D1 – “E lá pra esse lugar que você vai, já tem trabalho certo? Você trabalha aqui em Curitiba?”

Gabriela diz que já trabalha lá.

C1 – “Lá onde?”

Gabriela explica.

D1 – “E se você procurasse alguma coisa aqui? Pra você ficar perto, pelo menos da onde ele mora aqui, pra poder trazer cachorro tudo mais dele pra...”

Gabriela diz que não tem outro lugar pra ficar.

D1 – “Num imóvel de aluguel, uma coisa aqui... vocês pagam aluguel lá? Onde vocês vão morar?”

Gabriela diz que não. A casa é da irmã.

C1 – “Veja Antônio, é... assim: se ela quer ficar com ele nos fins de semana, eu acho que é importante pro Arthur também... a gente tem que pensar que ele também tem que ter um convívio com a mãe, com a família (D1 concorda) com a vó... Independente de onde seja... A gente vai averiguar a situação, como local...”

Antônio interrompe. Afirma que não está conformado com essa situação, tanto é que ele não quer a separação.

C1 – “Ah tá. Então aí a gente entra num acordo. Você não quer a separação, você é contra a separação...”

Antônio diz que é contra.

C1 – “Mas porque que você é contra a separação? Você é contra a separação porque o Arthur vai ficar sem a mãe ou porque você vai ficar sem ela?”

Antônio fala junto com C1.

Antônio diz que vai deixar de existir uma família e ninguém quer isso.

Antônio diz que agora Gabriela está tendo uma atitude muito egoísta porque ela “abandona” o filho durante a semana e no final de semana, que ele está livre também, ela leva a criança.

D1 – “Mas daí, podem ser finais de semana alternados... um final de semana fica com o senhor e outro com ela”.

Antônio fala junto com D1.

D1 – “Vocês vão ter que se dividir por que... se não dá mais certo vocês dois juntos, vocês vão ter que pensar só nele. E de uma forma que ele possa conviver com vocês dois, já que não dá mais pra vocês dois viverem juntos e poder...”

Antônio diz que se for fim de semana alternado o filho vai ficar 15 dias sem ver a mãe.

Gabriela diz que o filho não vai ficar sem a mãe.

Antônio diz que vai arrumar outra mãe para seu filho.

Gabriela diz que não precisa que mãe é uma só. Ela só quer ficar os fins de semana com o filho.

D1 – “Mas daí você concorda Gabriela, que sejam finais de semana alternados? Que um final de semana ele pode ficar com o seu Antônio?”

Gabriela diz que ele já fica todos os dias com seu filho.

D1 – “Porque daí, veja só: durante a semana...mas durante a semana o Seu Antônio também trabalha”.

Gabriela fala.

D1 – “Então você vai ter que dividir acho que.. Terá que ser...”

Gabriela não aceita. Diz que podia ser livre.

D1 – “Ou um final de semana para o Seu Antônio, que que o senhor acha? 1 pro senhor e 3 pra ela.

Assim Gabriela aceita.

D1 – “Não... ele tem que concordar também”.

Antônio não aceita.

C1 – “Mas qual é o empecilho Antônio? Eu... é você ficar sem a Gabriela, eu não vejo porque... qual é o problema”?

Antônio fala que Gabriela não está pensando no Arthur e diz que tanto faz sobre qualquer acordo a respeito.

Gabriela nega, diz que ela deixaria Antônio ver o filho no fim de semana.

Antônio ironiza esta frase de Gabriela.

D1: Não... tem que chegar num acordo... vocês tem que chegar num acordo.

Antônio diz que ele fará tudo e que ela só ficará com o filho para o lazer.

Gabriela diz que o filho tem só cinco anos.

Antônio diz que eles precisam pensar também quando o filho estiver com mais idade.

Gabriela diz que essa situação não é para sempre.

Antônio diz que se Gabriela aceitar o acordo, ele será para sempre.

Gabriela nega.

D1 – “Mas Seu Antônio, isso aí em não querer concordar com a Dona Gabriela...o senhor queria que ela ficasse com o senhor contra a vontade, só?

Antônio diz que não

D1 - “Então? Então veja só: já não dá mais, pelo que vocês dois mostram não dá. Então vocês tem que pensar só nele, vocês vão ter que chegar num acordo”.

Antônio interrompe dizendo que é pra pensar no melhor para o filho.

D1 – “Né... Alternar esses finais de semana...”

Antônio diz que o melhor é a criança ficar com ele.

C1 – “Bom, a Gabriela tá de acordo com isso né?! Que durante a semana ele vai ficar com o pai...”

Gabriela diz que ele não vai ficar muito tempo com o pai.



C1 – “Mas você veja Gabriela , daí a gente entra numa contradição porque uma hora você abre mão dele pra ficar com o pai durante a semana mas...”

D1 - (interrompe) “Depois já não é tão bom ficar com ele como você tá falando então né... tem que se chegar num acordo... se durante a semana vai ficar com o Seu Antônio, durante o dia ele também não vai ver, ele vai dormir a noite... então, alterna dois finais de semana pra ele e dois pra você, ou 1 que seja, vocês tem que chegar num acordo... e a guarda ficar pra ele mesmo...”

Gabriela fala.

C1 – “Como que é a relação do Arthur com o Antônio”?

Antônio diz que a relação com o seu filho é ótima. E com a mãe também.

C1 – “E quando acontecem as discussões”?

Antônio interrompe.

Gabriela pergunta por que está sendo tão julgada só porque é a mãe que está abrindo a mão da guarda.

D1 – “Não, a gente nem entrou nesse mérito, assim, eu até comentei que isso é uma coisa rara, só que...”

Antônio diz que são poucos os animais criados pelo macho.

C1 – “Tá... então o Antônio fica com o Arthur durante a semana, esse é o pedido, e durante o fim de semana fica com a mãe”.

Gabriela concorda.

C1 – “Um fim de semana com o Seu Antônio e 3 com a mãe é isso”?!

Gabriela concorda.

D1 – “E você Seu Antônio”?

Antônio não concorda necessariamente nessa frequência.

Ele quer ter o direito de estar pelo menos 1 fim de semana com o filho.

C1 – “Isso”.

D1 – “Não, aí vocês, daí... acho que vocês tem um diálogo possível, vocês se combinam...

Antônio não quer diálogo com Gabriela. Ele quer se comunicar através da babá ou da sua mãe.

Gabriela concorda. Diz que não vai ligar, mandar mensagem, e nem levar o filho no centro umbanda.

Antônio pergunta o que pode acontecer se o filho for levado no centro umbanda.

Gabriela diz de novo que não vai levar o filho.

D1 – “A senhora se compromete Dona Gabriela? Vocês tem um acordo, se ela não cumprir...”

Gabriela fala.

Antônio fala.

C1 – “Mas como é que você vai fazer Gabriela, se você disse que não vai levar...”

Antônio interrompe.

Gabriela diz que não vai ao centro.

C1 – “Então você não vai mais na umbanda é isso?”

Gabriela diz que não garante que não vai mais.

C1 – “Tá mas na sexta-feira como é que você faz ; você vai buscar o Arthur e ainda ter que viajar com a criança...”

Antônio quer que pegue no sábado.

Gabriela não aceita. Sexta ela pega o filho e não vai no centro umbanda.

Gabriela diz que está abrindo mão de muitas coisas. Ela diz que não vai para umbanda e nem vai tomar cachaça.

D1 – “Então, isso vai ficar no acordo, se ela descumprir Seu Antônio... né... ela se compromete, vocês vão ter que cada um abrir mão um pouquinho, pensando no Arthur. 4 Finais de semana fica com ela e 1 final de semana fica com o senhor”.

Gabriela fala.

D1 – “Só que eu acho que mensagem, falar por babá, eu acho que vocês tinham que repensar, porque vocês são dois adultos..e se acontece alguma coisa com o Arthur? Você manda uma mensagem e a babá vai contar pra ele o que aconteceu? Sabe! então eu acho que vocês vão ter que se dialogar... então esse é o meu final de semana, os 3 é teu... chegar num acordo”.

Gabriela concorda.

D1 – “Telefona fala e pronto. Até porque uma hora ou outra vocês vão se encontrar, vocês tem um filho em comum”.

Antônio não aprova a ideia dos dois se comunicarem.

C1 – “Mas mensagem?”

Antônio fala

Gabriela fala.

C1 – “Mas tem um motivo especial pra essa separação..por quê Gabriela? Da onde que você tirou essa ideia?”

Gabriela não quer mais ele. Porque ele “aprontou de mais”.

Antônio diz que no fundo Gabriela ainda quer ficar com ele.

Gabriela nega.

Fim!

## ANEXO 9 – CONTEÚDO DAS FALAS DAS PARTICIPANTES PÓS-CAPACITAÇÃO

### DUPLA 1

A2 – Aluna do Curso de Direito

B2 – Aluna do Curso de Psicologia

Sentam-se todos entorno da mesa.

A2 – “Nós queríamos parabenizá-los em primeiro momento, por estarem procurando a mediação pra resolver os conflitos que há e pedimos neste instante senhora Gabriela (olhando para ela) ; é , nós vamos proceder da seguinte forma: nós vamos ouviras partes separadas, então vamos ouvir o Sr. Antonio (aponta pra ele) e gostaria que você (pra Gabriela) ficasse uns minutos na sala de espera e depois a gente lhe chama novamente, ok? (Gabriela se levanta e sai), obrigada”.

A2 - “Então Sr. Antonio, o que é que está acontecendo?

Antonio explica a situação sobre a separação e guarda do filho. (As mediadoras ficam atentas a fala dele).

B2 – “Certo. Deixa eu explicar para o senhor como funciona a mediação. A mediação, a gente vai conversar com vocês, que nem a gente pediu pra senhora Gabriela aguardar lá fora, a gente quer escutar o senhor, o que está acontecendo, depois a gente vai escutar a senhora Gabriela, e depois a gente vai se reunir pra conversar; refletir em todas as situações, é! Como essa questão é pra vocês; como o senhor colocou, realmente. De uma forma mais fácil né, do que ta indo à justiça, dependendo de um parecer de um juiz né! Então, com certeza aqui o senhor pode ficar tranquilo, a gente vai tentar é...fazer o possível pros dois, as duas partes saírem satisfeitas né! Fazer um acordo bem bacana”.

Antonio sinaliza que consente.

Ambas mediadoras falam ao mesmo tempo, então A2 deixa B2 falar.

B2 – “Como está a situação para o senhor, da separação”?

Antonio explica sobre a separação. (B2 olha atentamente para ele enquanto B2 escreve)

B2-“ Há quanto tempo vocês estão juntos?

Antonio: “desde que ela engravidou”.

B2 – “Quase há cinco, seis anos né”?

Antonio confirma

B2 – “Tá! E quais os argumentos que ela coloca pro senhor, do motivo da separação”?

Antonio explica a situação dizendo que Gabriela simplesmente não quer mais estar junto com ele, que ela trabalha longe e que eles não têm mais convivência. (B2 ouve atentamente).

B2 –“Ta, no caso pede ser que a relação esteja um pouco desgastada”.

Antonio continua explicando (A2 escreve e B2 demonstra entender a fala)

B2 –“ No caso o senhor aceitaria então esta separação”!

Antonio diz que o que o preocupa é ver o filho sem mãe.

B2-“Ta...hum...então como que funciona, (olhando pra ele) então eu acho que... tinha que chegar num acordo referente a questão do filho, da guarda...os dias que o pai vê, os dias que a mãe vê. Então a gente vai chegar a tentar conversar sobre essa questão....que a gente talvez não vai trazer os problemas da separação, do relacionamento; e vamos focar mais nessa questão então, da criança; como que vai ser a separação, como vai se dar a guarda da criança”.

A2 – “ok”

B2- “né?”

A2 – “Certinho seu Antonio? Então agora nós vamos partir pra conversa com a Senhora Gabriela; o senhor nos dá licença por favor”.

Antonio se levanta.

B2 -(se levanta e abre a porta para Sr. Antonio sair) “Depois a gente já retorna com o senhor”.

Gabriela entra e já senta.

A2 –“Então Sra. Gabriela, a gente conversou já com o Sr. Antonio. Já passou algumas coisas referentes ao problema que está ocorrendo. E nós gostaríamos de ouvir agora a senhora. Quais são as suas expectativas; porque procurou a mediação; quais são os problemas”?

Gabriela diz que só quer se separar; conseguir deixar o filho com ele. Explica que não tem mais sentido os dois continuarem juntos. Que quer chegar a um acordo.

A2 –“Voce quer o filho no final de semana, é isso”?

Gabriela confirma

A2 –“Todos os finais de semana”?

Gabriela explica que trabalha a semana inteira.

A2- “Certo”! (escrevendo)

Gabriela diz que Antonio fica a semana com o filho e ela no fim de semana.

A2 – “Hum...certo...e voce quer a separação”!

Gabriela confirma

A2- “E o filho, na verdade a senhora ta deixando a guarda pra ele”.

Gabriela diz que quer dar a guarda temporária até se organizar.

A2 – “A senhora concorda então que não tem condições dele morar onde a senhora vai morar daqui pra frente”!

Gabriela reafirma que quer primeiro se organizar.

A2 – “Certo”.

Gabriela diz que quer muito o seu filho e que o tempo nos fins de semana que passará com ele será maior do que se estivesse no casamento ainda.

A2 – “Porque, a senhora não ficava com o seu filho no final de semana”?

Gabriela diz que sim, mas durante a semana não, e que trabalha no sábado.

A2 - “Ah trabalhava no sábado, e agora”?

Gabriela diz que vai abrir mão do sábado pra ficar com o filho.

A2 – “Ah...Entendi, mas a senhor trabalha do que mesmo”?

Gabriela diz ser cabeleireira.

A2 – “E não seria um melhor dia pra esse trabalho”?

B2 – “Sábado”?!

A2- “Como sábado”...

Gabriela afirma ser a melhor proposta.

A2 – “Vai puxar os clientes pra semana daí”! (sorrindo e olhando pra Gabriela)

Gabriela continua dizendo que precisa fazer um equilíbrio, pra poder ficar com o filho e manter a rotina dele.

A2 – “(confirmando) Voce quer preservar a rotina dele”!

Gabriela diz que vai manter a rotina do filho e que vai compensar a falta no fim de semana.

A2 – “E porque que isso não ocorria até agora? Porque só agora, nessa separação, ocorreu esse pensamento? Porque antes disso, é...isso não...(não completa a frase)”.

Gabriela diz que não tinha esperança de ficar na família.

A2 – “Certo...tá, e antes da tentativa ou da separação você nunca pensou em abrir mão do sábado”?

B2 – “Pra poder ficar com o esposo e com seu filho”?

Gabriela acrescenta que tinha que trabalhar porque não queria ficar em casa.

A2 – “Certo...então você já não suportava ficar dentro de casa, é isso”?

Gabriela afirma que não é porque não suportava. Ela que acabou se esquivando de algumas situações. Afirma também não estar abandonando o filho.

A2 - “Certo...então esse ...esse sábado que você vai perder agora, que estão... se ficar acordado que todos os finais de semana, serão 4 sábados certo”?!

Gabriela confirma

A2 – “Voce ta falando que você quer reorganizar sua vida e ter um lugar melhor pra morar”!

Gabriela confirma novamente.

A2 – “Ai vai dificultar um pouquinho a questão financeira”.

Gabriela concorda

A2- “Voce já também chegou a pensar nisso”?

Gabriela murmura algo.

A2 – “Com certeza né...com certeza...”(sorrindo)

A2 – “ Voce vai morar perto do seu trabalho agora”.

Gabriela confirma.

A2 – “Certo...bom e você sabe também Gabriela ... supondo aqui que você...a guarda não pode ser modificada a qualquer momento”.

Gabriela consente

A2 – “Então, realmente você não está abrindo mão do seu filho. Enfim...tá querendo se reorganizar. Então...”

Gabriela afirma que primeiro quer ter uma estrutura certa.

B2 – “E isso ta bem bacana da sua parte até, a gente tem que elogiar. Nessa questão, você está pensando no bem estar do teu filho. Voce não quer tirar ele de uma estrutura que pra ele tá...uma questão que tá estruturada pra tenta né...então isso...”.

Gabriela diz que não está pensando nela e sim no filho.

A2 – “Com certeza o foco é o filho. Uhum...ok então nós vamos chamar agora o Seu Antonio e conversarmos os quatro”.

A2 - Se levanta e abre a porta pra chamar Antonio.

Antonio entra, senta e diz ok!

B2 - “Bom, então a gente conversou um pouquinho com cada um de vocês, a gente então levantou que vocês estão querendo se separar certo? Isso a gente colocou e eu acredito que já seja um fato...”

Antonio interrompe dizendo que não quer, só que não tem outra opção.

B2 – Consente.

B2 - “Tá. Então, assim, conforme a gente tinha conversado, no caso, o Seu Antonio não esperava por essa separação né! Mas de certa forma concorda porque a coisa não pode continuar na proporção que estão né! Não é bacana. Então a gente teria que focar mais então na questão do filho de vocês né! Que o casamento pode ser que tenha acabado, mas a criança permanece. Ela precisa de pai e precisa de mãe. Então o Seu Antonio colocou as questões que gostaria de ficar co o filho, e no caso a Sra. Gabriela ta abrindo a mão da guarda pro Seu Antonio. Então eu acho que ficaria, é...a gente combinaria as questões das visitas né. Da mãe poder ta visitando o filho conforme a gente acordar aqui. Seria isso”?

Gabriela e Antonio Confirmam

B2 – “É ...”

A2 – “Esse seria o...pelo menos o que a gente conseguiu captar do que vocês falaram né...ela quer abrir mão da guarda mas só que é provisoriamente, por isso que a gente precisa alertar o Senhor Antonio que ela quer reorganizar a vida dela e quando ela estiver com a sua vida reorganizada ela vai querer a guarda da criança; porque ela não quer abandonar o filho dela. É...eu tenho que passar isto porque é um acordo de mediação. Ele tem que ser passado todos os pontos pra vocês ficarem sabendo...”

Antonio pergunta o que isto tudo significa. Se ele vai ter que entrar com um processo quando a Gabriela querer a guarda do filho.

A2 – “Exatamente...” A2 e B2 juntas – “pode ser uma mediação”.

A2 – “Pode ser uma mediação como vocês obtiveram agora pra não sair briga, pra não haver litígios, né! Ou um litígio. Quem sabe futuramente...isso a gente não pode dizer como voces vão daqui a anos reagir a essa nova possibilidade”.

Antonio diz que vai lutar com tudo pra ficar com o seu filho.

A2 – “É, mas vocês podem optarem pela guarda compartilhada né! No caso né, que existe a possibilidade de é...um período na casa do pai, um período na casa da mãe. Há também esta opção”.

Antonio e Gabriela interrompem.

Gabriela diz que quer o melhor pro filho.

Antonio diz que o melhor pro filho é a sua casa.

B2 – “É que eu acho assim Seu Antonio, não adianta a gente querer adiantar ainda outras coisas né! Porque a gente não sabe como vai ser o dia de amanhã. Então assim, conforme as coisas forem se organizando pra Sra. Gabriela, vai se organizando também para o senhor. Vai existir a possibilidade de tá alterando isso; de tá melhorando isso de forma que fique melhor para os dois. Então eu acho que assim, tem que ficar bem claro pro senhor que



existe possibilidade de mais pra frente ela ter a possibilidade de pegar a guarda da criança, ou fazer uma guarda compartilhada. Alterar esta estrutura que a gente vai bolar agora, tá. Mas é que tem que ficar bem claro pro senhor”.

Antonio interrompe e diz que Gabriela vai ter que provar que faz sentido ela tomar a guarda do filho mais tarde.

B2-“É. Seriam coisas conversadas né! Bem apresentadas, porque a gente tá pensando no bem estar dele”.

Antonio afirma a preocupação com o bem estar do filho.

B2 –“E até assim, por ser uma mudança que vai ocorrer na vida de todo mundo, tem que ser uma coisa bem estruturada, bem planejada né! É uma criança, tem que ser explicado tudo isso pra ela. Não vai ser assim, uma coisa do dia pra noite né! Eu acho que tem, como vocês estão sendo pais, tem que ter uma harmonia entre vocês né! Até pra quando chegar a fazer uma alteração ou uma mudança, isso ficar bem claro pra vocês e pra criança também. Pra que não afete a criança de forma brusca né”!

A2 – “Então, Seu Antonio, o que é... a Dona Gabriela nos passa é que ela gostaria que o senhor ficasse com o filho durante a semana e ela todos os finais de semana”.

Antonio questiona sobre todos os finais de semana.

A2- “Isso, isso que ela nos passou”.

B2- consente.

Antonio não concorda e diz que quer também momentos com o filho já que durante a semana ele está na creche.

A2 e B2- consentem

A2 – “Com certeza”.

Antonio concorda que o filho fique com a mãe nos finais de semana mas não todos. Acrescenta que o filho precisa de vínculo com a mãe.

A2 –“Muito digno de sua parte”.

Antonio fala sobre seu desejo de ficar também com o filho em finais de semana que tenha aniversário na família...

A2 –“ Não...mas isso pode ser convencionado, quando tem uma festa com certeza, como vocês são duas pessoas que estão procurando um acordo, eu tenho certeza que...”

Antonio continua fazendo observações

B2 -“o que que o senhor faria...proporia pra gente agora. A proposta que o senhor colocaria. Um final de semana, vamos supor, no mês. De quatro finais de semana, ele fica três

finais de semana com a mãe e um com o pai? O que o senhor acha. Ou, que...ou dois finais de semana”.

Antonio diz que gostaria que Gabriela deixasse o filho com ele quando tivesse algum evento, mesmo que não fosse sábado e o domingo.

B2- “Flexibilizar, isso”?

Antonio fala no sentido de confirmar

B2 - Consente e pergunta: “Pode ser assim Sra. Gabriela”?

Gabriela Confirma.

B2 - “Então o que que o senhor acha de fazer um acordo com o lugar que seria então fixos por mês, três finais de semana com a mãe , um final de semana com o pai e essa possibilidade de tá flexibilizando...no sábado que tem um evento e ele gostaria de participar junto com o senhor, a Sra. Gabriela abriria mão e estaria no domingo”.

Antonio pergunta quando Gabriela pegaria o filho.

A2 –“Sábado? Pode ser”?

Gabriela diz que quer pegar na sexta.

A2 - (olhando pro Antonio) “Sexta...”

B2 -“Pode ser na sexta? Aí ela pega na escola e devolve ele domingo à noite”.

Antonio recusa porque na sexta Gabriela levaria o filho a um centro de umbanda onde os adultos bebem muito.

A2 –“Certo...”

B2 consente

A2 –“Só um minutinho Seu Antonio. (olhando pra Gabriela) Tem alguma coisa pra falar, isso realmente acontece na sexta-feira”?

Gabriela confirma ma diz que não leva o menino se este for o problema.

A2 – “Então leva no sábado daí”?

Gabriela insiste em pegar na sexta.

A2 –“Quer pegar na sexta...”

Antonio sugere que fique no registrado no contrato que ela não o leve ao centro de umbanda.

B2 –“Uhum...sim...veremos essa questão”.

A2 –“A senhora concorda com isso”?

Gabriela confirma

B2 –“E eu acho que a senhora pode até aproveitar Sra. Gabriela. Vamos supor assim, por ser uma objeção, neste caso de não participar na sexta-feira, vai ser o momento que a

senhora vai ter pra aproveitar com o seu filho, mas só vocês dois, já que vi conviver dentro da casa da irmã”.

Gabriela fala a este respeito

B2 –“Mas tem que ficar bem claro pra senhora também que é uma objeção. Então realmente vi ficar no acordo que a senhoranão vai levar ele nesse ambiente ta”?!

Gabriela consente

B2 –“Tá ok...Pode ser Seu Antonio”?

Antonio concorda

B2 –“Então ela pega ele na escolinha”.

A2 –“Na sexta-feira pega na escola , ou na casa”?

Antonio confirma na escola.

A2 –“Na escola”.

Antonio diz não querer contato em casa

B2-“E no domingo”?

Antonio sugere

B2 –“Tá, no domingo como faria pra levar a criança? Deixaria na babá também”?

Antonio concorda

B2 –“Pode ser Sra. Gabriela”?

Gabriela confirma

A2 – “ok. É...nesse termo de mediação também tem que ser abrigada a separação certo”?

Todos consentem

A2 –“Que o senhor tinha uma resistência mas enfim, pelo que eu to vendo está acordado também”.

Antonio diz que não tem alternativa.

A2 –“ok”.

Antonio agradece

## ANEXO 10 – CONTEÚDO DAS FALAS DAS PARTICIPANTES PÓS- CAPACITAÇÃO DUPLA 2

C2 – Aluna do Curso de Psicologia

D2 – Aluna do Curso de Direito

Mediadora recebe Gabriela convidando-a para entrar e sentar.

D2 – “Oi Gabriela, Tudo bem”?

Gabriela a cumprimenta .

C2 – “Boa tarde”!

Gabriela responde da mesma forma

C2 – “Parabéns Gabriela por estar procurando a mediação para resolver os seus conflitos”.

D2 – “Gabriela, então...eu queria saber de você, tudo bem? Como é que ta? O que aconteceu”?

Gabriela diz querer a separação

D2 - “Uhum...”

Gabriela explica toda situação

C2 – “Muito bom! Pensamento focado no filho, né”?!

C2 – “Ele tinha todo um conforto e você não quer tirar este conforto”.

Gabriela confirma e justifica sua opção.

C2 – “Certo...”

Gabriela afirma querer ficar com o filho todos os fins de semana.

D2- “Todos os fins de semana”?

Gabriela confirma

C2 – “Tá, mas você sendo cabeleireira...voce...o sábado que seria o dia que você vai...”(não termina a frase)

Gabriela diz abrir mão do sábado.

C2 - “Voce vai abrir mão e, vai priorizar a criança e não vai trabalhar no sábado”?

Gabriela confirma

C2 – “E como é...assim...sua via antes”?

Gabriela diz que trabalha sábado.

C2 – “Domingo também”?

Gabriela diz que não, só seu marido que é taxista. Ela diz que não tem muito tempo pra família.

C2 -“Certo. Então assim, vocês eram bem ausentes na verdade; os dois?

Gabriela diz que a criança ficava na creche.

C2 -“Uhum...certo...”

Gabriela diz que trabalhava e o filho ficava com o marido à tarde, e de domingo eles ficavam um pouco mais juntos. Ela diz que agora vai ter mais tempo para o filho.

C2 -“E por que antes isto não foi possível”?

Gabriela explica que talvez estivesse misturando as coisas.

C2 - “Certo! Quer dizer que quanto a separação não há...é, o fato já é consumado, isso não volta mais atrás...ok”?

Gabriela confirma

D2 -“ Voce se casou por conta do filho? Foi o principal motivo”?

Gabriela explica a situação.

D2 -“Como foi este período”?

Gabriela diz que não Foi um período muito ruim.

C2 (olhando para D2) - “A separação já está consumada”.

Gabriela consente

C2 - “Está consumada na sua cabeça...não tem o que...voce não quer abrir, não quer falar sobre isso”?

Gabriela confirma

C2 -“Certo...então é só...”

Gabriela diz que só quer se separar e que não tem outra pessoa. Ela quer se reorganizar na vida.

C2 -“Uhum...entendi. Dedicção”.

Gabriela segue falando que não vai largar o filho.

C2 -“Provisoriamente então”.

C2 -“Ok Gabriela, agora a gente vai conversar com Seu Antonio e, depois a gente vai chamar vocês dois pra ver se há uma composição aí...certo”?

Gabriela confirma

C2 - “Voce está de parabéns por ter nos procurado na mediação ok”?

D2 -“Já nos falamos Gabriela...”

Sr. Antonio entra

D2-“Senhor Antonio! Tudo bem? Como vai”?(aperto de mão)

C2 - (apontando a cadeira)“ Seu Antonio, sente-se”!

C2 – “Primeiramente vamos parabenizá-lo por ter aceitado o convite. A Dona Gabriela nos procurou e nós enviamos convite, o senhor está aqui. Estão de parabéns. Para tentar uma mediação, para resolver os conflitos entre vocês, certo”?!

D2 - “A gente sabe que isto exige um pouco de vocês, do tempo de vocês, mas a gente tem absoluta certeza que vai sair daqui com um conflito resolvido, né”?!

Antonio: “esperamos”.

D2 - “Obrigada pro ter vindo, em primeiro lugar.”

C2 - “A gente gostaria de saber o que é que está acontecendo Seu Antonio, o senhor poderia nos passar?

Antonio explica toda a situação. E diz que a mulher está sendo egoísta.

C2 - “É que o senhor...” (não termina a frase)

Antonio segue falando.

D2 - “E por que que você acha que ela quer a separação”?

Antonio diz que inventam muita coisa a respeito dele por ser taxista. Afirma não ter conflitos com a esposa.

C2 - “É que é difícil a gente tentar impor algum sentimento pra pessoa, né! O sentimento é da pessoa. Enfim, fica quase impossível tentar deter o sentimento pra pessoa. Como que ela deve sentir é...e com o relação ao filho”?

Antonio diz que este é o ponto. Se não tivesse o filho não estaria acontecendo todo esse problema.

C2 - “Com certeza...”

Antonio segue falando

C2 - “Seu Antonio, o senhor já parou pra pensar assim, porque o senhor ter um relacionamento que não está fluindo”?

Antonio diz ter pensado nisto.

C2- “É coisa pra se criticar, né...de repende...”

Antonio fala de seus antigos relacionamentos.

Antonio diz que suas ex-mulheres acabavam engravidando e depois iam embora.

C2 - “Mas então o senhor já percebeu que seus três relacionamentos basearam-se em gravidez”?!

Antonio confirma.

C2 - Consente

Antonio diz que não foi livre e espontânea escolha os filhos que teve.

C2 - “Aham”.

Antonio fala bem do filho. Que todos gostam dele. Acrescenta que, o que o deixa revoltado é o sofrimento que seu filho vai ter vendo a mãe ir embora.

D2 - “É, Antonio, é muito bonito ver um pai se preocupando tanto com o seu filho assim. Como você...eu vejo que você quer muito proteger ele, né! Assim como a Gabriela, você também quer proteger o filho deixando ele no seu ambiente que ele já tá acostumado, com os amigos. Você se dá bem com seu filho...ele também...então é importante a gente vê o quanto de esforço vocês tão tendo, nessa...na criação dessa criança. O quanto isso é de valor”.

Antonio confirma e diz que não concorda com o filho ir morar tão longe.

C2 - “Então, Seu Antonio, é que o que ela passa pra gente é que isso seria provisoriamente. Então a gente já pode até passar aqui de antemão pro senhor, que com o passar do tempo, ela, reorganizando sua vida; a vida dela. É...ela pode requerer a guarda da criança em qualquer momento.<sup>5</sup> E claro que a gente não vai discutir isto aqui agora. O que a gente vai discutir é o momento, mas é provisório isso. Pode ser que vocês partam depois para uma guarda compartilhada. Mas isso não é fixo entendeu? A qualquer momento ela pode...então portanto não é um abandono o que ela está fazendo. Ela quer só um tempo para reorganizar a vida dela. Então o senhor não fique pensando que ela está abandonando o filho de vocês. Ela quer sim, ela quer protegê-lo também. Portanto ela não quer levá-lo a um lugar que não tenha conforto; que é o conforto que vocês dois possibilitam a ele; não quer tirar da rotina. É muito importante isso. Tanto o senhor quanto ela estão tentando preservá-lo realmente. Mas é o que ela nos colocou, que é provisório. Então ela não está abandonando o filho. E outra coisa que ela quer também os finais de semana né...pra ver a criança. Ela inclusive vai priorizar abrindo mão de trabalhar no sábado pra ficar com a criança. Então...”

Antonio não concorda com a ideia da Gabriela requerer a guarda futuramente. Diz ainda que fará de tudo pra não entregar o filho.

C2 - “Não seria uma entrega da criança. Vocês podem optar por uma guarda compartilhada. É um tempo na casa da mãe e um tempo na casa do pai. Isso tudo se resolve mais tarde. Só o senhor precisa saber né que nós vamos fazer esse termo pra agora e, é provisoriamente. A guarda que o senhor vai ter é provisória”.

D2 - “É porque a criança precisa de um tempo mesmo pra se adaptar. Agora ela vai tá sem a presença materna durante os dias de semana. Então é importante que a Gabriela se dedique nos fins de semana ou mais até a essa criança também porque ele tem que ter essa presença também”.

Antonio questiona o fato de todos os finais de semana.

C2 – “É. Nós vamos agora conversar com vocês dois juntos pra ver. Isso foi o que ela nos falou; que ela gostaria. Agora nós vamos ver a sua opinião sobre o que o senhor acha ou não sobre isso”.

Antonio discorda. Diz que também quer o filho nos finais de semana.

D2 – “Não, a gente pode optar assim: no dia dos pais, claro que vai cair num domingo, de o senhor passar com a criança”.

Antonio não aceita. Ele também quer ter momentos com o filho.

C2 – “Quer desfrutar também da companhia”.

Antonio fala sobre esta questão.

C2 – “Pode-se concordar porque a semana toda vai estar trabalhando”.

Antonio concorda que o filho não pode ficar muito tempo longe da mãe.

C2 – “Olha que bonito isso”.

Antonio não quer ficar sem o filho em todos os finais de semana.

D2 – “Não, não vai ficar não. A gente conversa com os dois juntos e a gente acha uma maneira de ambos terem...é...desfrutarem dessa criança, é claro. Criar uma maneira que lhes convêm. A gente conversa com vocês e vê isso”.

C2 – “Então eu vou chamar. Há alguma coisa a mais que o senhor queira falar, alguma coisa que o senhor queira expor”?

Antonio diz que não, que tudo já foi dito.

D2- “Mas ta tudo certo pra você a princípio do que foi dito até aqui”?

Antonio afirma que sim

C2 – “É. Porque quanto a separação, ela disse que realmente não há mais jeito”.

Antonio confirma

C2 – “A gente até tentou abordar o assunto, mas ela falou que é fato consumado já. Então eu vou chamar a senhora Gabriela pra gente debater a posição quanto aos finais de semana”.

C2 (chama Gabriela)

Gabriela senta-se

C2 – “Então Dona Gabriela, Seu Antonio. Os finais de semana. Todos os finais de semana o senhor Antonio não concorda. Vocês dois realmente concordam com o bem estar do filho; concordam em protegê-lo. É muito digno da parte de vocês. Vocês estão focando na educação da criança. Vocês estão de parabéns! Mas tem alguns detalhes que a gente tem que colocar em um acordo. E o Seu Antonio, eu lhe dou a palavra pro senhor discutir com a Dona Gabriela os finais de semana, eu o senhor também tem direito de ficar”.



Antonio fala que fica muito tempo fora e quer ter momentos de lazer com o filho no fim de semana.

C2 -“Qual seria a sua proposta então Seu Antonio? Quantos finais de semana o senhor quer por mês? Vamos estabelecer mensalmente”.

Antonio pensa em um final de semana com ele e outro com ela.

D2 -“pode ser que caia um fim de semana que...”

Antonio diz que não daria certo, pois pode acontecer um evento no qual ele quer levar o filho e caia no fim de semana que ele está com a mãe.

C2 -“Mas isso previamente, se o senhor ligar previamente, quem sabe vocês entrem num acordo”.

Gabriela afirma não ter problema

C2 -“Ah esse final de semana você não vem buscar porque tem jogo e quero levar meu filho pro jogo que ele gosta. Eu acredito que possa ser, avisando previamente né! Que ela não venha buscar e na hora perca a viagem”.

D2 -“Como que fica isto pra você Gabriela”?

Gabriela concorda.

C2 -“Então fica livre...”

Antonio diz que é bom definir alguma coisa.

C2-“Pra gente colocar um exemplo: dois fins de semana com a Gabriela e dois fins de semana com você . Ai se houver uma troca...Ah Gabriela poderia trocar esse final de semana pelo outro,porque vai ter jogo do coxa...”

Gabriela sugere que poderia ser três finais de semana com ela e um livre.

C2-“O que o senhor acha Seu Antonio”?

Antonio fala a respeito parecendo não gostar

C2-“Então você quer que estabeleça que ela traga antes a criança”?!

Antonio mostra-se mais flexível.

C2 -“Mas é o que ela falou. Ela deixa livre pro senhor...”

Antonio concorda que pode ser três finais de semana com ela e um livre.

C2 -“Mas é exatamente isso Seu Antonio que ela colocou. Então a gente pode colocar no termo que não necessariamente o último final de semana ou o primeiro. É um final de semana livre à sua escolha, entendeu”?

Antonio fala de outros eventos

C2 -“ Claro, claro. Por exemplo no feriado dia das mães, fica com a mãe. No dia dos pais, ficaria com o pai né! Se por acaso no dia do vovô e da vovó ela não tiver o vovô ou a

vovó, fica em um ano fica com um, outro fica com outro. Tudo isto pode ser convencionado já que vocês...”

Antonio diz que Gabriela tem que participar também dos eventos escolares e outros.

D2-“Não, mas é Gabriela, como fica isto para você”?

C2 - “Geralmente é sábado de manhã essas homenagens e com certeza, se você está abrindo mão de ir trabalhar”.

Gabriela afirma que ultimamente não tem mais estas apresentações nas escolas.

C2 -“Tem...”

D2 -“Mas se tiver Gabriela como é que você pretende fazer”?

Gabriela diz que vai

Antonio diz que Gabriela não foi da última vez.

Gabriela diz que vai porque está abrindo mão de muitas coisas.

Antonio afirma que só quer que ela cumpra suas obrigações.

Antonio diz que Gabriela quer pegar o filho na sexta.

C2 -“Exato, foi o que ela nos passou”.

Antonio diz ter um problema porque a irmã da Gabriela vai a um centro de umbanda e que não quer que ela leve o filho.

C2 -“O senhor havia comentado mesmo”.

Antonio diz que não é certo o filho ficar lá.

C2 -“Até porque não é por causa da religião. Enfim né Gabriela, religião... a pessoa é livre pra...”

Gabriela diz que não tem problema. Que quer pegar o filho na sexta.

Antonio diz que Gabriela não é tão boa assim e que quer tudo no papel.

Gabriela se compromete a não levar o filho no centro de umbanda.

C2 - “Certo. A seção é na sexta-feira é isto”?

Gabriela confirma

C2 -“Que horário é a sessão”?

Gabriela diz ser 19h.

D2-“Gabriela se comprometeu em não levar”.

C2 -“Há uma restrição aí. E a senhora...”

Antonio interrompe questionando o que vai acontecer se ela levar o filho no centro.

D2-“Primeiro você volta aqui, e aí a gente vai conversar novamente”.

Antonio diz que é quebra de contrato.

C2-“Olha...”

Antonio pede se tem que pagar alguma coisa.

C2-“Poderíamos...poderíamos estabelecer uma multa mas eu acho que não seria a questão de punir aí né”?!  
 Antonio fala que se ela levar a criança ao centro, ela não poderá mais pegá-lo na sexta.

Gabriela confirma

C2 -“Podemos estabelecer por termo de mediação, podemos estabelecer sim”.

Antonio reforça

C2 -“É porque já entra uma questão educacional e outras”.

D2 -“Apesar de ser cultural né...”

C1 -“Mas é, a bebida alcoólica...”

Antonio não quer o filho lá.

D2-“Não, tudo bem...”

Antonio ainda reforça

D2 - “A questão aqui é a educação que vocês escolheram pro filho de vocês né! Vocês que vão ditar o que é certo pra ele e o que não é certo”.

Antonio confirma

D2-“Vocês entraram em um acordo de que a Gabriela não vai levar a criança lá na sexta-feira, e o Seu Antonio não quer e então ela não vai levar. Isso tá decidido, certo”?

Gabriela confirma

C2 -“Se ela concordar...”

Gabriela concorda

C2 -“concordou. Tá... então finais de semana. Vamos ver se é isso. Finais de semana serão três finais de semana para a senhora Gabriela, um livre pro Seu Antonio, que ele pode escolher a qualquer momento avisando previamente. É isso”?

Todos concordam

C2-“A separação já está certa, não tem, já é consumada”.

Antonio diz que tem a possibilidade de eventos na família.

C2 -“Certo...”

D2-“de ambas as partes...”

Antonio concorda

C2 -“Nós temos que definir só mais uma coisa. Natal e Ano Novo. Não podemos pular essa parte. São duas festividades. De repente um viaja, quer levar, o outro quer ficar... e o natal tá aí, podemos estabelecer já ,seguir 2013”.

Antonio diz que pode passar o natal com ele e o Ano Novo com ela.

Gabriela diz que eles podem revezar.

Antonio quer ficar o Natal com o filho.

Gabriela diz que pra ficar a véspera com ela e o dia 25 com ele. Diz também que no Ano Novo eles também podem revezar.

C2 - “ok, então , natal definido já, ano novo também.

D2 – “Pode ser Seu Antonio”?

Antonio consente

C2 - “Então, vamos fazer o termo, vocês concordam com tudo. Estão de parabéns. Está tudo certinho seu Antonio? Da forma que o senhor gostaria”?

D2- “Está Seu Antonio”?

Antonio diz que nada está da forma que ele gostaria, mas tudo bem.

D2 - “Como é a forma que o senhor gostaria”?

Antonio diz que não quer mais falar disso.

C2 – “Posso fazer o termo então”?

Todos concordam

C2 - “Ok”!