Noções introdutórias – Linhas de qualidade:

A) Ambiental – o ambiente no qual acontece a mediação deve ser tranquilo e calmo;

B) Social - a parte deve ser bem recebida por todas as pessoas que fazem parte da mediação, para que sinta acolhida e segura;

C) Técnica – é o que será estudado ao longo dessa aula;

D) Ética – o mediador deve ser ético, pautando a sua conduta nos preceitos da boa–fé, faz com que as partes tenham mais confiança de que a mediação é uma boa opção, trazendo segurança para os envolvidos.

Competências autocompositivas:

É necessário, aqui, que se compreenda o que é o conflito, qual o litígio específico em questão, suas características principais e, ao mesmo tempo, é necessário que o mediador o trate como fenômeno natural, que faz parte da natureza humana. O importante, então, é a maneira como se lida com ele (com o conflito ou litígio).

O mediador deve ter, ainda, uma competência perceptiva, ou seja, ele deve perceber o que ocorre entre as partes mesmo que elas não falem, entender que há diversos pontos de vista sobre um mesmo assunto, não julgando quem está certo ou errado, e evitando a transferência negativa de aspectos e visões pessoais dele para as partes.

Competências emocionais – é preciso que o mediador tenha uma compreensão emocional sobre si mesmo. O mediador deve compreender e trabalhar suas emoções para não deixar que elas atrapalhem a mediação.

Competência comunicativa – o mediador deve ter a habilidade de transmitir mensagens, estabelecer com as partes a relação de confiança, estimular a responsabilidade das partes sobre o que pensam e sentem. Ou seja, mesmo que as partes estejam tendo dificuldades de expressar aquilo que sentem, o mediador está ali para ajudar que a parte ouvinte compreenda e que a parte oradora se faça compreendida – o mediador, assim, atua como catalisador da troca de informações. Ele pega o que foi dito, ressignifica e passa para outra parte de uma forma mais palatável, mais compreensível ou mais suave.

Competência de negociação – o mediador estimula a negociação entre todos, mesmo que as partes não tenham essa habilidade.

Competência de pensamento criativo – Não se trata de dar pitaco, e sim de estimular o desenvolvimento de situações criativas do problema, obviamente observando-se o

PENSAMENTO CRÍTICO, pois a escolha da solução deve ser consciente.

Técnicas específicas:

Escuta ativa – o mediador deve dar muita atenção ao que é dito e às verdadeiras intenções do orador através da análise de gestos, do olhar, do tom de voz – isso faz com que haja valorização do dialogo e de quem está se “abrindo”.

O mediador deve ouvir sem julgamentos e valorizar o sentimento e o pensamento de quem está falando, assim o orador vai sentir-se a vontade de continuar falando, sem medo.

A escuta ativa favorece a reciprocidade. Se alguém está me ouvindo com atenção, eu ficarei propenso a ouvir também quando a outra pessoa estiver falando. Isto também aumenta a confiança, pois passa a mensagem de que o que é dito é valorizado e levado em conta.

Nesse processo, a linguagem corporal ajuda a valorizar o que está sendo dito. O mediador deve ter uma postura relaxada, manter contato visual com as partes evitar gestos que distraiam os envolvidos.

É necessário que o mediador participe ativamente do diálogo, mostrando receptividade e disponibilidade, sem interromper quem está falando e conferindo, ao final da fala do orador, através de perguntas, o que realmente foi dito e interpretado. A escuta deve ser feita sem julgamentos, com empatia e compreensão.

> Atenção!! A atenção do mediador deve ser efetiva e plena.

Identificação de questões e Rapport – o mediador deve identificar quais são os interesses e sentimentos que aquele conflito envolve para que o auxílio às partes seja mais efetiva. É importante que o mediador só pergunte o NECESSÁRIO, e não o que lhe desperta curiosidade.

É importante que o procedimento aconteça em uma ordem. Primeiro, é importante que se esclareça quais são os pontos da controvérsia e os motivos das partes estarem ali, depois há de se buscar as soluções pautadas em soluções objetivas.

> *Rapport é estabelecer uma relação de confiança entre as partes – reconhecer e validar os sentimentos das partes. Comunicação acessível por parte do mediador, linguagem neutra e empoderamento das partes interessadas.

O enfoque do Rapport é o futuro. Não se deve perder tempo com coisas desnecessárias do passado, reforçando o fato das partes já terem chegado na mediação e poderem, juntas, a partir do momento presente, chegar ao consenso.

Modo afirmativo/técnica do resumo – o mediador pega a visão e a fala de ambas as partes, faz um resumo e, assim, verifica se elas entenderam o que foi dito e se há algo ainda por ser

esclarecido. As partes confirmam o resumo e fazem ressalvas se acharem necessário. Quando o mediador faz isso, as partes podem ver com outros olhos o lado da outra e quiçá formar uma percepção diferente do caso.

Parafraseamento neutro – o mediador não resume o que foi dito, ele reformula a frase pra sair do tom ofensivo, se houver necessidade, e coloca os mesmos dizeres de um modo mais neutro. Ele não muda o sentido original, então. Apenas suaviza o que foi dito para que chegue na outra parte de uma maneira mais leve, facilitando uma harmonia. Ou seja, o que ele faz é uma sintetização, organização e neutralização do que foi dito.

Modo interrogativo – o mediador também estimula a fala das partes menos comunicativas. As perguntas do mediador produzem maior riqueza de informações e faz com que todos tenham oportunidades de fala, além de esclarecer pontos obscuros. Faz ainda com que as partes reflitam sobre o passado e permite que se compartilhem informações que não se possuíam antes e, assim, podem surgir nova visões das partes em relação ao contexto todo do conflito**.**

Silêncio – permite uma reflexão sobre tudo que foi dito. Caso a situação esteja inflamada demais, o mediador pode pedir para que seja feito silêncio, no intuito das partes conseguirem pensar sobre os fatos, reformular o que iriam dizer e tentar compreender o sentimento do próximo. A inquietação e desconforto causado aos indivíduos por causa do silêncio pode favorecer que a comunicação seja restabelecida, dessa vez de uma maneira mais tranquila e harmônica.

Sessões conjuntas – as partes juntas na mesma sessão tentando estabelecer um diálogo, com enfoque positivo voltado ao futuro, e questões objetivas.

Sessões individuais (cáucus) – situações de maior tensão ou quando há informações que as partes não querem que a outra saiba, ou, ainda, quando há qualquer impasse nas negociações. É uma sessão indicada para casos em que o relacionamento entre as partes é precário. É muito importante que a confidencialidade seja assegurada, o mediador deve passar compreensão e imparcialidade. Isso estimula que as partes se sintam seguras e relaxadas para dizerem o que pensam e, assim, externalizarem os seus sentimentos, para que o conflito tenha maior possibilidade de ser transformado.

O mediador deve confirmar quais informações podem ser divulgadas e é importante que as duas partes sejam ouvidas, para que a parcialidade seja configurada e para que as duas se sintam compreendidas e contempladas.

Estímulo à busca de alternativas: Brainstorming - TODAS as possibilidades de solução devem ser colocadas em jogo. Mesmo aquelas que parecem não ser as mais adequadas devem ser debatidas. Claro, excluem-se aqui as propostas absurdas, ilegais ou infactíveis. Depois, faz-se uma triagem para escolher a melhor. Como? Através do TESTE DE REALIDADE. Juntam-se todas aquelas sugestões trazidas pelo Brainstorming e escolhe-se a que melhor se adapta às partes de acordo com suas realidades, e observando-se critérios objetivos.