



## A importância da mediação na abordagem dos conflitos



Célia Nóbrega Reis <sup>1</sup>

A mediação é um procedimento, voluntário e confidencial de tomada de decisões compartilhada, em que pessoas e organizações trabalham para atingir um entendimento comum. É uma forma de resolver conflitos sem apresentar uma “queixa formal” ou recorrer a uma acção judicial, permitindo que todos se expressem e se escutem, levando ao entendimento e à compreensão da perspectiva do outro, trabalhando em conjunto na exploração e no desenvolvimento de possíveis caminhos para resolver o conflito.

O que a distingue de outras formas de intervenção, como a arbitragem, por exemplo, é a autodeterminação das pessoas e das organizações que as mesmas representam, a consciência da sua responsabilidade na manifestação e na resolução do conflito e o potencial humanizador do diálogo. A conjugação das motivações de todos os intervenientes é feita através de um diálogo que amplia a sua compreensão interpessoal e institucional e que lhes permite partilhar forças e fraquezas, identificando as suas questões e construindo soluções que sejam satisfatórias para todos.

São pessoas e não conflitos que vêm à mediação. São pessoas e empresas que têm questões no seu relacionamento profissional e/ou pessoal que necessitam de ser vistas e/ou revistas com o outro. São as pessoas físicas que necessitam de dialogar para que as suas necessidades e das suas organizações sejam atendidas. O papel do mediador é, então, o de acompanhar e apoiar as mudanças na interacção entre pessoas e organizações, mudanças essas que permitirão aos intervenientes resignificar o seu relacionamento, transformando-o.

Assim, o papel e função do mediador deve ser entendido no sentido de ser um incentivador do diálogo entre os diferentes intervenientes e um profissional que não julga, não opina, não assessora, não orienta, não faz sugestões ou avaliações, mas potencia os recursos próprios dos participantes com vista a mudar a interacção entre eles e, com isso, promover mudanças no seu relacionamento.

<sup>1</sup> Mediadora e Formadora de Mediadores dos Julgados de Paz, dos Sistemas Públicos de Mediação e de Recuperação de Empresas desde 2000. Mediadora do CASA desde 2004.



Há, então, que quebrar o modelo adversarial e competitivo das sociedades e dos relacionamentos que estabelecemos demonstrado pela interdependência de pessoas e organizações e a necessidade de cooperação para atendimento mútuo e satisfatório de todas as necessidades de todos os envolvidos.

Aqui chegados, podemos claramente perceber como o modelo impositivo, ao invés de se preocupar pelo que deve ser feito para superar satisfatoriamente o que aconteceu, se concentra em procurar o culpado. O que é claramente a proposta inversa do modelo cooperativo que se propõe acolher e analisar o que aconteceu como ponto de partida para atender às necessidades, restaurar o relacionamento e possibilitar construir um futuro onde olhar para o passado permite a reparação dos danos produzidos e sofridos por ambos, planificando como será o futuro.

O juiz escutará o que cada parte tem a dizer e emitirá o seu julgamento, a sua decisão, que marcará para sempre a vida dos participantes. O mediador acolherá, sem julgar, e fomentará a percepção sensível de cada um pelo outro e os seus pontos de vista, as suas razões e as suas expectativas, para que se possa implementar a cooperação no mútuo reconhecimento que os levará a entender que não são adversários, mas sim que juntos podem programar o que desejam para o futuro.