

HABILIDADES SOCIOAFETIVAS NA PRÁTICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES

Emanuela da Cruz dos Santos¹

Jéssica Silva da Paixão²

RESUMO

O uso de métodos adequados de resolução de disputas vem crescendo gradativamente no Brasil, destacando-se a expansão da mediação e da conciliação no Poder Judiciário. Este trabalho tem como objetivo discutir as habilidades socioafetivas do mediador na prática da mediação judicial em conflitos familiares. Utilizou-se metodologia de natureza qualitativa a partir de revisão de literatura. Verificou-se que durante as mediações familiares, os conflitos são constantes e inerentes ao convívio familiar. Neste ambiente, as emoções surgem com intensidade, exigindo do mediador um autoconhecimento e percepção das suas próprias emoções para integrá-las às técnicas da mediação. O desenvolvimento de habilidades socioafetivas é fundamental ao resultado da mediação com o restabelecimento da comunicação compassiva entre pessoas de uma mesma família. Observou-se ser fundamental a valorização das diferenças e a reconexão relacionamentos saudáveis, através da sensibilidade, amor, respeito, promovendo o laço social, iniciado no âmbito familiar, e posteriormente na sociedade. O mediador possui o papel de auxiliar os envolvidos no conflito a explorar formas de avançar e de construir acordos, sem, contudo, se sentirem pressionados. Concluiu-se que o mediador deve ser perspicaz, saber lidar com as próprias emoções, entender bem os relacionamentos interpessoais, para poder intermediar o diálogo sobre as questões envolvidas na busca de soluções.

Palavras-chave: Conflitos familiares. Habilidades socioafetivas. Mediação judicial.

1 INTRODUÇÃO

Os métodos autocompositivos para solução de conflitos ainda figuram como auxiliares ao processo judicial no Brasil, mesmo diante de estudos e indicativos estatísticos sobre a falta de efetividade e crise da via jurisdicional. O processo tradicional, onde não se discute as origens do conflito, acaba por não responder às demandas sociais cada vez mais complexas (SALES, 2016).

¹ Advogada formada pela Universidade Católica do Salvador, Contadora formada pela Universidade Federal da Bahia, Mediadora Judicial certificada pelo Tribunal de Justiça da Bahia. cruz.emanuela@gmail.com

² Mestre em Família na Sociedade Contemporânea pela Universidade Católica do Salvador. Mediadora Judicial (CNJ). Instrutora de Círculos de Construção de Paz e Justiça Restaurativa (Ajuris) e Professora de Mediação e Arbitragem do Centro Universitário UniRuy Wyden. Orientadora. jessicapaixao.jus@gmail.com

O relatório Justiça em números, 2016, elaborado anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), mostra que a quantidade de processos aguardando julgamento no Judiciário brasileiro aumentou consideravelmente desde o ano 2003, quando o relatório começou a ser produzido. Verifica-se no referido Relatório que uma mostra de cada 100 processos que tramitaram em todo Judiciário em 2013, apenas 37 foram baixados (CNJ, 2016). No final de 2015, o número total de processos pendentes atingiu a marca de 74 milhões. Os números mostram que o judiciário, superlotado de processos, não consegue resolver, de forma célere e eficaz, as demandas trazidas em várias temáticas, sejam elas cíveis, constitucionais ou penais.

Os métodos adequados de solução de conflitos, a exemplo da mediação, vêm como forma de fortalecer a autonomia do próprio cidadão e a gestão de conflitos estratégia de conflitos individuais ou coletivos. Neste sentido, por incidir sobre as relações humanas, as emoções sempre estarão presentes nas negociações e mediações, nas tomadas de decisões, devendo, portanto, ser compreendida e bem administrada. Grande parte das atitudes humanas são direcionadas pela emoção que encobre a razão (ALMEIDA, 2014). Muitas vezes o profissional de direito está inserido em um contexto conflituoso de seus clientes, o que exige dele atitudes humanas e de controle emocional.

As demandas judiciais mais comuns na área de família são: o divórcio partilha de bens, disputa pela guarda dos filhos e animais de estimação, regularização de visita e pensão alimentícia (MAGALHÃES, 2014). Diante de tais demandas, questiona, o presente estudo, se investir no desenvolvimento de habilidades socioafetivas contribuem de forma eficaz na prática da mediação de conflitos familiares. Fomentar práticas eficientes de solução de conflitos levados ao judiciário, considerando as emoções e subjetividade humana, é importante na busca da paz social. Assim, o objetivo deste trabalho é discutir as habilidades socioafetivas do mediador na prática da mediação judicial em conflitos familiares.

O estudo possui natureza qualitativa utilizando-se de livros e periódicos encontrados em bases indexadas. Segundo Gil (2010, p.30), a revisão de literatura é construída a partir de ideias publicadas em livros e artigos científicos de forma

referenciada com o propósito de “fornecer fundamentação teórica ao trabalho, bem como a identificação do estágio atual do conhecimento referente ao tema”.

2 COMPORTAMENTO HUMANO: REFLEXÕES ACERCA DO SENTIR

A emoção, ao longo da história, recebeu inúmeros conceitos foram criados para se referirem a ela “paixões, sentimentos, percepções, sensações, perturbações, distúrbios, condutas, hábitos, valores morais, desarmonias do organismo, entre outros” (PINO, 1999, p. 54). O que um pesquisador considera como emoção, outro conceitua como afeto, no entanto, um terceiro pode classificar como sentimento ou paixão. Dessa forma, verifica-se que as emoções foram caracterizadas como boas ou más, relacionadas ou não aos fatores biológicos e morais.

Identifica-se que vários estudos têm direcionado o olhar para a dimensão afetiva do comportamento humano, a partir de abordagens que dão ênfase nas interações sociais, destacando-se o papel determinante do outro no desenvolvimento e na constituição do indivíduo (DANTAS, 1992). Tal posicionamento tem se configurado uma tendência na consolidação de teorias que se baseiam numa visão mais integrada do ser humano.

Por muitos anos a ciência procurou demarcar de fronteiras entre o homem da razão e o ser humano da emoção. No decorrer do processo evolutivo, as emoções foram condenadas, classificadas como uma perturbação e perda da razão. Conforme Pinheiro (1995):

O ser humano, ao obedecer aos seus impulsos como a um amor interior, render-se-ia a imprevisibilidade e contradição e renunciaria então à consciência e autocontrole. As paixões perturbam a alma, nos impede de pensar e, portanto, é necessário domá-las através da razão. Elas são oriundas dos “pensamentos confusos”, portanto, sem valor e desnecessárias. Possuí-las seria resultado da ignorância humana e sua estupidez, uma vez que o homem é dotado de razão e, sem a razão, os homens são vazios e sem sentido. Somente na racionalidade residiria a fonte da sabedoria (PINHEIRO, 1995, p. 203).

Ao longo da história, muitas foram as estratégias básicas com a finalidade de controlar, excluir, disciplinar e mesmo renunciar as emoções. Foram disciplinados que essas deveriam ser freadas e descartadas de sua capacidade de organizar e demonstrar as emoções. Para Pino (1999, p. 192), a emoção e o sentimento são na verdade indispensáveis para a racionalidade. Os sentimentos encaminham-nos na direção correta, levam-nos para o lugar apropriado do espaço de tomada de decisão, onde podemos tirar partido dos instrumentos da lógica.

O desenvolvimento científico e tecnológico trouxe uma série de benefícios, em amplos sentidos (culturais, econômicos e sociais), mas acarretou, sobretudo, na elevação do capital, do ceticismo, fatores que, por vezes, são mais considerados que o subjetivismo humano e tem afetado diretamente as relações interpessoais, acarretando em uma sequência de conflitos (ACOSTA JR, 2014).

Esses aspectos são, hoje, considerados uma problemática social que não se limita unicamente as relações públicas, mas que alcança os lares e afeta diretamente na convivência familiar, em que os sujeitos restringem a reflexão e buscam cumprir apenas seus papéis sociais. Neste contexto, o conflito instala-se e cresce, deixando à tona muitas emoções (ACOSTA JR, 2014).

A vida moderna, com as suas atribulações e conflitos, tem cobrado um elevado preço à sociedade, qual seja, o mal estar emocional e, nenhuma criança, independente de sua situação socioeconômica, assim como nenhuma família, estará livre deste problema ou deste mal que ocorre em todos os grupos étnicos e raciais, onde os registros indicadores emocionais não são diferentes, mostrando a mesma queda constante (GOTTMAN, 1997).

A inteligência emocional, ao contrário do Q.I., pode ser aprendida em casa ou nas escolas, pois, praticamente toda criança vai à escola e ali encontra lições básicas para viver e conviver, que talvez não receba nunca em outra parte. O advento de concepções teóricas, como a abordagem histórico-social, marcadas pela ênfase nos determinantes culturais, históricos e sociais da condição humana, tem possibilitado uma nova leitura das dimensões afetiva e cognitiva no ser humano, na direção de uma interpretação monista, em que pensamento e sentimento se fundem, não mais possibilitando análises isoladas dessas dimensões (GOLEMAN, 1995, p. 32).

Em qualquer situação que haja inter-relação e, principalmente, nos casos de mediação, todos estão envolvidos em situações conflituosas, onde as emoções são vividas intensamente, cada ser humano possui uma “porta de entrada” emocional; alguns pedem ou criam aquela emoção que o alimenta diariamente (GERÔNIMO, 2017). Os indivíduos não estão necessariamente sempre alegres ou sempre tristes, ou sempre com raiva.

Todas essas emoções podem estar presentes nos momentos decisivos de processos judiciais, especialmente, quando se trata da negociação, englobando todos os indivíduos ali presentes, mediandos e mediadores. Almeida (2010) elucida que ao que tange as emoções, a mediação atua no sentido de trabalhar a pauta subjetiva, ao mesmo tempo em que propõe restaurar a relação social das pessoas envolvidas.

3 CONTEXTO ATUAL DA MEDIAÇÃO

A terminologia mediação deriva do latim *medius, medium* “*mediare*”. “O verbo latino *mediare*, que significa medir, dividir ao meio, intervir ou colocar-se no meio, deu origem ao termo mediação. Esse termo significa a maneira pacífica e não adversarial de resolução de disputas” (FERREIRA, 2019 *apud* SERPA, 1999, p. 365).

De acordo com a evolução histórica, pode-se observar o artifício da mediação inseridos em grupos sociais a nível mundial, até a conjuntura atual, onde a mediação caracteriza-se como uma valiosa ferramenta para solucionar conflitos de forma ágil e satisfatória entre as partes. Desde a década de 1980, a mediação tornou-se muito utilizada nos Estados Unidos, trazendo agilidade, eficácia e satisfação das partes que escolheram o mediador para intervir nos conflitos, apresentando a melhor solução para ambas as partes, essa prática começou a se estender para outros continentes também.

No ordenamento jurídico brasileiro vem ocorrendo, com grande frequência, o descumprimento de decisões judiciais o que causa descrença e preocupação a sociedade em relação ao efetivo alcance do poder jurisdicional do Estado. Nos conflitos familiares, principalmente, as sentenças de mérito, geradas em situações

conflituosas, não constituem a maneira mais apropriada de dirimir a disputa e gerar resultados esperados (SALES, CHAVES, 2012).

A solução das controvérsias pode ocorrer por métodos facilitativos como a negociação e a mediação. A oferta de mecanismos diferenciados para a realização de justiça não demanda que estes se excluam, mas considera que métodos alternativos podem e devem interagir, eficientemente, para proporcionar ao indivíduo múltiplas possibilidades de abordagem eficiente das controvérsias (TARTUCE, 2016).

A mediação constituiu uma forma consensual de abordagem de controvérsias por terceiro isento e devidamente capacitado, atuando tecnicamente para facilitar a comunicação entre as pessoas para que assim possam, a partir da restauração do diálogo, encontrar formas proveitosas de lidar com suas questões (TARTUCE, 2016). Para trabalhar conflitos é necessário entender a origem do problema e as suas causas. A sua origem muitas vezes pode estar na limitação de recursos, a resistência a aceitar posições alheias, a ocorrência de mudanças, a existência de interesses divergentes, o desrespeito a adversidade, assim como a insatisfação pessoal.

Para Ferreira (2019), a mediação é um processo em que, com a ajuda de uma pessoa neutra, o mediador, as partes dialogam e cooperam para resolver determinado problema. Além de ser um método utilizado com o objetivo de solucionar conflitos, a mediação também pode atuar evitando possíveis conflitos no futuro, pois esta também é responsável por criar um clima de cooperação entre as partes. Nesse sentido, os objetivos da mediação de conflitos são quatro: a solução de conflitos, a prevenção de conflitos, a inclusão social e a paz social.

A mediação pode potencializar o acesso à justiça, caso seja: adequada – ou seja, quando visa possuir propriedade de abordagem e tem como objetivo a resolução do conflito; tempestiva – não depende unicamente do mediador para chegar ao fim, embora este possa usar das suas habilidades e capacidade de negociação, quem determina o tempo que dura a mediação são os mediandos; efetiva – a solução independe do pensamento do mediador a respeito do que é correto, mas sim das propostas das próprias pessoas envolvidas, em que são

considerados a satisfação e o benefício para ambos, em que são levados em consideração as necessidades dos mediandos (ALMEIDA, 2010, on-line).

A Lei 13.140/2015 no seu art.1º, parágrafo único, define mediação como uma atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia (BRASIL, 2015).

Ao mediador incumbe a utilização das técnicas de mediação para trabalhar melhor a comunicação entre as pessoas, compreender as suas posições e os seus interesses. Aproximando-as, o terceiro imparcial, pode auxiliá-las a compreender as diversas circunstâncias que envolvem o conflito buscando aliviar os elementos emocionais (emoções negativas) que impeçam a visualização realista da controvérsia e a transformação do conflito, alcançando assim, um possível acordo.

Embora, a mediação, traga benefícios inquestionáveis, ela oferece à justiça comum a aceleração dos processos, mesmo que essa não seja a finalidade principal. O novo Código de Processo Civil brasileiro define, na Lei 13.105/2015, que os operadores do direito devem estimular fundamentalmente a conciliação, a mediação e outros métodos de soluções consensuais de conflitos, estão estabelecidos art. 3º, §3º e art. 139, inciso V. Destacando que estes dispositivos caracterizam que o juiz poderá conciliar, embora, na prática esta alternativa não ser a ideal (BRASIL, 2015).

A partir da regulamentação legislativa, tornou-se possível, no Brasil, a institucionalização da Mediação como metodologia para atuar em diferentes tipos de conflitos judiciais e extrajudiciais:

A mediação é mecanismo de solução de conflitos que tem como premissa o diálogo inclusivo e cooperativo entre as pessoas e a participação de um terceiro imparcial – o mediador – que, com a capacitação adequada, facilita a comunicação entre as partes sem propor ou sugerir, possibilitando a construção de uma solução satisfatória pelas próprias partes. A mediação possibilita, por meio de técnicas próprias utilizadas pelo mediador, a identificação do conflito real vivenciado e a sua solução. A mediação requer a discussão sobre as posições, interesses e valores envolvidos e, a partir da ressignificação desses valores, permite a construção participativa do consenso (SALES, 2016, p. 967).

Os conflitos diversificados são vivenciados no dia a dia pelas pessoas, e amplamente discutidos dentro ou fora do sistema de Justiça. O problema crucial consiste em como esses problemas são inicialmente administrados e também solucionados.

Quanto maiores forem as opções disponibilizadas ao jurisdicionado, maior a chance de alcançar uma resposta útil e suficiente para o impasse vivenciado. O enquadramento da solução estatal como uma das várias possibilidades de composição dos conflitos é importante por abrir um leque que permite diagnosticar e empreender uma escolha pertinente segundo diversos fatores (TARTUCE, 2016). Assim, será possível, além de reduzir a sobrecarga do Poder Judiciário, proporcionar canais aptos a gerar respostas adequadas à situação dos interessados (TARTUCE, 2016).

Observa-se, assim, a complexidade das relações humanas, em especial, das relações familiares. Destaca-se que embora a mediação seja algo inerente ao ser humano, pois desde o desenvolvimento da inteligência racional, as pessoas vêm buscando formas de se relacionar, de fazer acordos, é perceptível que a inteligência emocional é algo que se encontra em processo de construção e evolução na sociedade, o que contribui para o aumento da existência do número de conflitos entre as pessoas, fazendo-se necessário o desenvolvimento das capacidades e habilidades socioafetivas para a resolução desses conflitos.

4 HABILIDADES SOCIOAFETIVAS NA PRÁTICA DA MEDIAÇÃO EM CONFLITOS FAMILIARES

No ordenamento jurídico a negociação consiste no processo de resolução de conflitos, em que as partes, ou apenas uma, busca, através da conversa e mediação, um acordo que seja satisfatório para ambos os lados, portanto, modificam-se as exigências antes estipuladas, com o objetivo de alcançar algo aceitável (MAGALHÃES, 2014).

As negociações fazem parte do cotidiano das pessoas, que exigem decisões importantes dos assuntos mais diversificados. A negociação e a tomada de decisão envolvem tanto aspectos relacionados a razão quanto a emoção. As emoções

sempre estarão presentes em qualquer negociação e precisam ser compreendidas e bem administradas.

No cenário mundial podem ser observadas diversas mudanças ocorrendo nas sociedades, alterando, conseqüentemente, os indivíduos em todas suas formas e relacionamentos, inclusive, no âmbito familiar. Inseridos em uma sociedade voltada ao mercado, a humanidade vivencia o espetáculo e conseqüentemente, à mutilação dos sentimentos, as vidas, nesse contexto, têm seu valor depreciado e suas emoções esmagadas pelo sistema, bem como pensamentos, relegados a nada.

Percebe-se, na atualidade, certa sensibilidade no que tange ao assunto do conflito familiar, parte-se do senso comum, que o ideal é não se envolver quando se trata de relações familiares (MAGALHÃES, 2014). Entende-se que para além do conflito visto como patrimonial, financeiro ou outra questão mais específica, há a construção de uma série de sentimentos e emoções entres aqueles que ali disputam, ou buscam acordo para algo.

Nesse sentido, Magalhães (2014) ensina que o conflito familiar é bastante complexo, em quaisquer circunstâncias. Portanto, na resolução dos litígios é preciso considerar mais que os aspectos meramente jurídicos presentes neles. É nesse ponto que se começa a tratar as emoções, pois é importante entender o conflito familiar como algo que se desenvolve e se manifesta em volta de expectativas que se cria, interesses pessoais, como também sentimentos e emoções que o direito não objetiva e nem valora, não diretamente. A referida autora explicita que o conflito familiar envolve o subjetivismo de ambas as partes, sentimento da vida privada como ódio, humilhação, insegurança, vingança, dentre outros, estes sentimentos que integram e preenchem a realidade meta-jurídica.

Torna-se imperativo que com o objetivo de se obter melhoras nos processos de avaliação, haja uma investigação contínua das competências e habilidades dos mediadores e que se entenda que o mediar não parte unicamente do pressuposto do querer ou da vontade de fazer correto. É preciso haver um treinamento adequado e que abarque todas as questões inseridas na mediação (objetivas e subjetivas) (AZEVEDO, 2012).

Almeida (2010) completa ao afirmar que o cenário da resolução de conflitos pode ser alterado positivamente, com a inserção da mediação na vida dos

estudantes, tanto em escolas como em universidades, formando pessoas mais acessíveis ao diálogo, a alteridade, a compreensão de que os seres humanos são complexos e plurais.

4.1 TÉCNICAS E HABILIDADES DO MEDIADOR DE CONFLITOS

A preparação e construção do equilíbrio do mediador dá-se desde a formação do profissional, a forma como o mesmo é treinado. Nesse ponto, Azevedo (2012) aduz que ao ser concebido qualquer programa de capacitação ou formação de mediadores é preciso considerar aspectos como as necessidades de treinamento e depois os objetivos.

A necessidade de formação para a atuação de um bom mediador é elaborada por Sales e Chaves (2012), em que as autoras esclarecem que é preciso que o mediador compreenda o sentido da mediação e seus objetivos, ainda, que haja respeito dos princípios fundamentais, a exemplo da liberdade das partes, a não competitividade, a decisão das partes, a imparcialidade, a informalidade e a confidencialidade

O perfil ideal para exercer a função de mediador deve estar embasada na capacidade intelectual e fundamentalmente na emocional para com isso, buscar interagir com os mediandos e nos mais diversos conflitos existentes nessa profissão. Outro aspecto a ressaltar é a postura ética, o comprometimento dele, irá gerar confiabilidade e respeito em todas as etapas da mediação.

O mediador também acaba respondendo às circunstâncias únicas, ou mesmo a fatos imprevisíveis que estão inseridas na prática profissional, onde é um cenário permeado por divergências doutrinárias, além de necessitar estudar o caso previamente de forma minuciosa.

A mediação deve ser exercida como uma área que exige aperfeiçoamento, capacitação técnica adequada e criteriosa do mediador, principalmente todas as habilidades citadas no decorrer do trabalho, como saber lidar com aspectos emocionais, culturais, negociais, legais, entre outros. É importante que o mediador na resolução dos conflitos de familiares considere o contexto dos indivíduos na pós-modernidade. De acordo com Alvarenga e Leite (2017), embora sejam possíveis a exigência de outras qualidades conforme a área de atuação do mediador, o mesmo

– em qualquer área – deve possuir algumas características como profissionalismo, confiabilidade e imparcialidade, paciência, tenacidade, conhecimento, capacidade, habilidade de comunicação e flexibilidade.

É necessário ainda que o mediador possua certa sensibilidade, possibilitando, assim, que algumas raízes dos conflitos possam ser identificadas e a posteriori, possam ser usadas na oferta do acordo, sendo interessante para ambos lados. O autor complementa que a imparcialidade e a neutralidade são muito importantes, pois o ajudará a adotar lados, sendo passível de favorecer um ou outro (ALVARENGA; LEITE, 2017).

Algumas diretrizes para desenvolver a inteligência emocional, segundo MORIN (2000) corresponde ao conhecimento das suas emoções, ou seja, controlar a impulsividade, compreendendo que esta não é uma boa aliada em grande parte das situações, é necessário sempre atenção às suas emoções e comportamentos que podem ser gerados pela impulsividade, identificando a forma como esta pode influenciar em sua atuação. Outra prática importante é a da empatia, buscar sempre se colocar no lugar do outro, para que seja possível maior entendimento das atitudes e emoções de outrem, mantendo, sobretudo, o respeito em todas as situações.

Destaca-se que o mediador de conflitos deve saber lidar de forma positiva e tranquila com as emoções para gerir conflitos. No entanto, as emoções negativas, acabam estimulando angústia, ansiedade, raiva por outro lado, estimulam também sentimentos de angústia, medo e rancor. Lembrando que as primeiras trarão impacto de aproximação, que facilitam uma tomada de decisão para o consenso e eficácia. As segundas acabarão dificultando a cooperação ou mesmo qualquer forma de diálogo pacífico entre as partes:

As emoções positivas favorecem a comunicação, o relacionamento cooperativo, a criação de opções mútuas para a solução dos conflitos, sentimento de justiça e compromisso com o melhor resultado. As emoções negativas, por outro lado, estimulam a desconfiança, o sentimento de competição e de ganho e perda; limitam a comunicação e os interesses são ignorados. (SALES, 2016, p. 971)

O mediador deve em sua prática profissional buscar conduzir a mediação, facilitando e promovendo a comunicação, ou seja, em sua prática deve ser

permeada pelo entendimento pacífico, levando as partes envolvidas no conflito a dialogarem e focarem em seus interesses pessoais e comuns. Dessa forma, obterá soluções viáveis, proporcionando as partes, a livre escolha para chegar a um acordo próprio.

Na prática da mediação, o mediador lida com as suas emoções e com as dos mediados, neste contexto ele deve através da auto-observação, autoconhecimento, identificar suas emoções para assim, integrá-las ao seu trabalho. As emoções nas sessões de mediação devem ser percebidas, e esclarecidas para os mediados e levados em consideração, embora, não sejam a principal ferramenta da mediação, que possui temáticas, objetivos, tempo limitados e enfoca o presente.

Portanto, as habilidades sociais-emocionais do mediador são fundamentais para a eficácia da mediação. Segundo Muller (2007, p. 48) as habilidades sociais são “influência; comunicação; liderança; catalisador de mudança; gerenciamento de conflitos; formação de vínculos; colaboração e cooperação; capacidade de equipe”.

A mediação se resume pela inter-relação entre o mediador e as partes envolvidas no conflito, que acontece por meio da comunicação. Nesse momento, é necessário que sejam utilizadas as técnicas da teoria da comunicação e psicoterápicas, pois ampliam e favorece na construção do diálogo, não sendo apenas um monólogo. O conflito familiar se torna mais complexo devido as variáveis psicológicas envolvidas nele, é um fator que para além dos aspectos objetivos, legais, haja também a consideração dos aspectos afetivo-emocionais, os quais não estão pautados em códigos legais (MULLER, 2007).

Embora, seja necessário ressaltar que o mediador também não é terapeuta, ou seja, o responsável pela melhoria da saúde emocional dos envolvidos no conflito. Apesar da mediação socioafetiva ser focada em ser menos desgastante do que as demais intervenções competitivas de resolução de conflitos utilizadas pela maioria dos mediadores, essa acaba gerando menos ansiedade nos participantes (AZEVEDO, 2012).

As competências emocionais são aquelas referentes à forma como se processa ou metaboliza o conjunto de estímulos emocionais ao qual se está sendo exposto. Essas competências consistem, essencialmente, em estabelecer que todos os seres humanos têm sentimentos e que cada um deve se responsabilizar pelas suas

próprias emoções – os outros apenas apresentam o estímulo. Exemplificando, uma mãe, com alguma habilidade emocional, ao ouvir do filho de 4 anos de idade “eu te odeio” por não permitir que este continue assistindo a um filme às 21h30 não deve ficar 125 Políticas públicas para formação de mediadores judiciais: uma análise do modelo... emocionalmente abalada (AZEVEDO, 2012, p. 103).

Assim, compreende-se que mediador deve ter autoconhecimento para melhor percepção dos possíveis processos de transferência e contra-transferência. Para obter resultados satisfatórios, o mediador precisa dominar seus próprios sentimentos para que possa garantir uma atuação totalmente imparcial. Precisa no caso ser o "terceiro equilibrado".

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No Brasil, há uma tendência pela aplicação da mediação em processo de família, a partir da vigência do novo código de processo civil no ano 2015. Todavia, a utilização da mediação é bem mais complexa, pois vai além de contribuir com a agilidade do sistema Judiciário brasileiro e trabalha as relações humanas para uma melhor convivência social. Percebe-se, assim, a importância das políticas de incentivo e divulgação das metodologias autocompositivas, sobretudo os investimentos públicos na formação dos mediadores.

Neste estudo, identificou-se que uma das dificuldades apresentadas à solução dos conflitos tem relação com sentimentos e ações humanas como a insegurança, no medo em perder e o desejo de vingança entre os mediados, sendo necessário que os mediadores possuam habilidades diversas para o momento da negociação do conflito. Neste contexto, o principal papel do mediador deve ser de alguém que busca facilitar a situação conflituosa, devendo oferecer um ambiente amistoso e fundamentalmente uma comunicação eficaz e respeitosa.

No processo de mediação, o mediador exerce importante função, pois, entende-se que mesmo sabe lidar com as emoções nas mediações, tanto se tratando dos mediados, quanto dele próprio, aspectos que podem ser percebidos por modificações nas expressões faciais, no comportamento, nos gestos corporais e na impossibilidade de ouvir uns aos outros.

Contudo, verificou-se que, ainda hoje, as emoções são negligenciadas por muitos profissionais. Fator que chama a atenção para que o mediador atue de forma perspicaz, percebendo suas impressões e as emoções das partes envolvidas no conflito para conduzir a mediação com tranquilidade e, conseqüentemente, ser eficaz nos casos atendidos.

REFERÊNCIAS

ACOSTA, J. A. M. Herança da Modernidade nos conflitos e mediação como encontro com o outro. *Redes – Revista Eletrônica Direito e Sociedade*. Canoas, vol. 2, n. 2, nov. 2014. Disponível em: <<http://www.revistas.unilasalle.edu.br/index.php/redes> - ISSN 2318-8081>. Acesso em 20 de março de 2018.

ALMEIDA, Tânia. **Caixa de ferramentas da mediação: aportes práticos e teóricos**. Rio de Janeiro: Dasch, 2014.

ALMEIDA, T. Mediação de Conflitos: um meio de prevenção e resolução de controvérsias em sintonia com a atualidade. In: José Ricardo Cunha. (Org.). **Poder Judiciário - Novos olhares sobre a gestão e jurisdição**. 1ed.: FGV - Direito Rio, 2010, v. Disponível em: <<http://www.mediare.com.br/mediacao-de-conflitos-um-meio-de-prevencao-e-resolucao-de-controversias-em-sintonia-com-a-atualidade/>>. Acesso em 20 de março de 2018.

ALVARENGA, E. P.; LEITE, G. O perfil do mediador na resolução dos conflitos. **Jus.com.br**, 2017. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/55090/o-perfil-do-mediador-na-resolucao-dos-conflitos>>. Acesso em 10 de março de 2019.

AZEVEDO, A. G. Políticas públicas para formação de mediadores judiciais: uma análise do modelo baseado em competências. 2012. **Meritum** – Belo Horizonte – v. 7 – n. 2 – p. 103-140 – jul./dez. 2012. Disponível em: <www.fumec.br/revistas/meritum/article/view/1599>. Acesso em 10 de março de 2019.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos, 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm>. Acesso em 15 de fevereiro de 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Avaliação do desempenho judicial. Desafios, experiências internacionais e perspectivas**. Série CNJ Acadêmico, n. 1, p. 1-43, 2011.

_____. **Justiça em números 2014: Ano-base 2013**. Brasília, 2014.

DANTAS, H. **Afetividade e a construção do sujeito na psicogenética de Wallon, em La Taille, Y., Dantas, H., Oliveira, M. K. Piaget, Vygotsky e Wallon: teorias psicogenéticas em discussão**. São Paulo: Summus. 1992.

FERREIRA, V. B. L. **Mediação de conflitos. Justiça e Cidadania**, 2019. Disponível em: <<https://www.editorajc.com.br/mediacao-de-conflitos/>>. Acesso em 15 de fevereiro de 2019.

GARDNER, H. **Inteligências Múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

GERÔNIMO, I. As emoções na mediação. 2017. Disponível em: <<https://hewysa.com.br/blog/as-emocoes-na-mediacao/>>. Acesso em 15 de fevereiro de 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GOTTMAN, John H. **Inteligência emocional e a arte de educar nossos filhos**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1997.

LEBRUN, Jean-Pierre. **O mal-estar na subjetivação**. Porto Alegre: CMC, 2010.

_____. **Um mundo sem limites: ensaio para uma clínica psicanalítica do social**. Rio de Janeiro: Companhia Freud, 2004.

_____. **A perversão comum: viver junto sem o outro**. Rio de Janeiro: Campo Matemático, 2008.

MAGALHÃES, F. A. M. **Mediação Familiar: A solução negociada dos conflitos familiares**. Dissertação apresentada à Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra no âmbito do 2.º Ciclo de Estudos em Direito na Área de Especialização em Ciências Jurídico-Forenses. Coimbra, 2014.

MENDONÇA, R. **(Trans)modernidade e mediação de conflitos: pensando paradigmas, devires e seus laços com um método de resolução de conflitos**. Petrópolis: KBR, 2012.

MORIN, E. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. Brasília, DF: UNESCO, 2000.

MULLER, F. G. **Competências Profissionais do Mediador de Conflitos familiares**. Universidade Federal de Santa Catarina. Centro de Filosofia e Ciências Psicologia. Curso de Mestrado. 2007.

PARKINSON, L. **Mediação familiar**. Belo Horizonte: Del Rei, 2016.

PINHEIRO, M. M. **Emoção e afetividade no contexto da sala de aula: concepções de professores e direções para o ensino**. Dissertação de Mestrado, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo. 1995.

PINO, A. **Afetividade e vida de relação**. Campinas, Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas. 1999.

SALES, L. M. M. A mediação de conflitos – lidando positivamente com as emoções para gerir conflitos. **Pensar, Fortaleza**. v. 21, n. 3, p. 965-986, set./dez. 2016. Disponível em: <<https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5289>>. Acesso em 15 de fevereiro de 2019.

SALES, L. M. M.; CHAVES, E. C. C. A Importância da Capacitação do Mediador de Conflitos: A Mediação e a Arte de Mediar. In: Lilia Maia de Moraes Sales, Emmanuela Carvalho Cipriano Chaves. (Org.). **A importância da capacitação do mediador de conflitos: a mediação e a arte de mediar**. 56^a ed. Florianópolis: Boiteux, 2012, v. 56, p. 65-93. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=bad5f33780c42f25>>. Acesso em 15 de fevereiro de 2019.

TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis**. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método: 2016.