

**Dr. Ana Paula Maria Araújo Gomes**



Centro Universitário Católica de Quixadá,  
UNICATÓLICA, Brasil

[paulagomes@unicatolicaquixada.edu.br](mailto:paulagomes@unicatolicaquixada.edu.br)

## OS DESAFIOS DO MEDIADOR

Como tornar-se um mediador? Como conduzir uma audiência? Quais perguntas devem ser feitas numa audiência? Quais desafios o mediador poderá vivenciar? Diversas são as indagações de quem inicia o ofício de ser mediador.

O Conselho Nacional de Justiça instituiu uma política de autocomposição no processo judicial. Para tanto estimula a formação de futuros mediadores e conciliadores judiciais por meio de cursos. No exercício desse labor, o profissional deverá atentar-se para realizar uma declaração de abertura, na qual explicará o processo de mediação, o momento das falas das partes e dos advogados, o dever de sigilo e as exceções previstas no Tribunal de Justiça para a não confidencialidade, o dever de respeito de todos os presentes, o compromisso da escuta, do momento de fala de cada um, além de informar sobre a imparcialidade e o seu papel enquanto mediador.

Ao longo da audiência, o mediador empregará técnicas de comunicação como: o parafraseamento, a escuta ativa, o caucus, o afago, o resumo, o QIS- questão, interesse e sentimentos, a inversão de papéis, o teste de realidade, a tempestade de ideias, todas são técnicas utilizadas para que as partes retornem ao diálogo, caso a comunicação seja precária, no sentido de ausência de conversação entre os envolvidos.

O parafraseamento, segundo Nascimento e Galvão (2019, p. 122):

O procedimento de paráfrase se caracteriza como uma estratégia textual-interativa presente na construção do texto falado em audiências de conciliação, emergindo de algumas necessidades de cada falante durante o jogo interacional instaurado. Entre tais necessidades, observamos, por exemplo, a de especificar, definir e explicitar certas informações e noções à respeito de um enunciado matriz, o qual contribui para a microestruturação textual, bem como para o alcance do(s) propósito(s) comunicativo(s) do(s) interactante(s).

### A escuta ativa:

A escuta ativa é um processo por meio do qual se deixa a outra pessoa saber que você está prestando atenção, busca estimular as pessoas a ouvirem umas as outras, provocando a expressão das emoções. Oportuniza o entendimento e amenização dos conflitos, pois considera de extrema relevância a linguagem corporal e falada. Aqui pode-se falar em reciprocidade, uma vez que existem pessoas que estão de fato comprometidas no processo de ouvir, existe atenção, o que leva os indivíduos a estarem conectados e comprometidos. (Gimenez; Taborda, 2017, p. 209).

### O *caucus*:

O *caucus* são as sessões privadas que possibilitam ao mediador encontrar-se individualmente com cada uma das partes, essa técnica o auxilia para uma melhor comunicação, a superar barreiras emocionais, entendimentos controvertidos e posicionamentos rígidos que dificultam o alcance do acordo. (Kroetz, 2020, p. 102).

### O resumo,

Será através do resumo que as partes saberão que o mediador está ouvindo as suas questões e as compreendendo. Além disso, o resumo feito pelo mediador impõe ordem à discussão e serve como uma forma de recapitular tudo que foi exposto até o momento. (AZEVEDO, 2016, p.150).

O QIS: Essa técnica possibilita que cada parte possa colocar-se individualmente no lugar da outra, é aconselhável ser aplicada durante o *caucus*.

O teste de realidade: Antes das partes finalizarem o acordo, é através do teste de realidade que elas se certificam que cumprirão ao que está sendo firmado durante a audiência.

Conduzir as partes a identificarem seus interesses provoca o desenvolvimento da autonomia, do empoderamento, de tornarem-se autoras de suas histórias de vida, de escolherem o que as satisfaz. Ocasiona a possibilidade de no futuro, em conflitos que vierem a surgir, serem resolutivas, sem necessitar de um terceiro auxiliar na comunicação e na negociação.

Ser mediador judicial é uma tarefa que está além da preparação no curso de formação, de ser graduado há dois anos, conforme previsão legal (Brasil, 2015). É necessário aperfeiçoamento com leituras, cursos, oficinas para adquirir conhecimentos, trabalhar o gerenciamento das emoções, pois conforme Ury (2015), a primeira mediação é consigo próprio. O mediador deverá saber escutar, observar as falas, as ações e as emoções das partes.

O mediador deve falar na hora adequada e silenciar no momento oportuno, saber realizar a pergunta adequada durante a audiência, reportar-se ao presente ou questionar sobre o passado, caso seja necessário. Às vezes, nas questões que remetam ao passado, há a possibilidade de ele também gerenciar as emoções manifestadas na audiência, em virtude de as partes recordarem suas vivências.

O ambiente da audiência terá que ser seguro para todos os presentes. Fala-se de segurança tanto física quanto psicológica, pois se apenas uma das partes se manifestar e à outra não é dada a oportunidade de expressar-se, torna-se um ambiente inseguro. A fala é uma manifestação de poder, de autonomia, de empoderamento, não deve ser tolhida. Se

essa prática acontecer violam-se a mediação e a dignidade dos envolvidos, além do que o mediador não será imparcial.

A cada nova audiência, o mediador acumulará experiência, se aperfeiçoará, desenvolverá o feeling, a criatividade, a intuição. É um exercício do aprender, cada história é única, cada parte é singular. Antes do início da audiência, é importante concentrar-se, esvaziar-se de si, ou seja, deixar de lado os problemas pessoais, concentrar-se na história dos sujeitos que compartilharão suas vivências na audiência.

O mediador, antes de tudo, deve exercer o autocuidado. Se for possível comparar com uma prática cotidiana, tem-se como exemplo o alerta nas viagens aéreas, em casos de pane durante o voo. Recomenda-se que o passageiro primeiro coloque a máscara de oxigênio em si para depois auxiliar quem esteja ao lado. Na mediação deve-se realizar o mesmo procedimento. Se o mediador tiver "feridas", "dores" em sua história de vida, é imprescindível que busque cuidar de si, procurar auxílio de profissionais, tratamentos terapêuticos, enfim exerça o autocuidado.

É também por meio do autocuidado que o mediador estabelece limites entre a sua história pessoal e a dos mediandos, não projetar ou mesmo realizar transferências, compreendendo que a história das partes a elas pertence, e não a si. Enfim, ele gerencia suas próprias emoções porque detém o autoconhecimento.

## REFERÊNCIAS

AZEVEDO, A. G. de (org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016.

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; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. **Diário Oficial da União**: Seção 1, Brasília, DF, 29 jun. 2015.

GIMENEZ, C. P. C.; TABORDA, A. B. dos S. A escuta ativa e a alteridade como pressupostos para a liberação do perdão pela mediação. **Revista Em Tempo**, v. 16, n. 1, p. 206-222, 2018.

KROETZ, M. C. do A. Preponderância da publicidade em detrimento da confidencialidade na mediação entre particulares e a Administração Pública. **Revista Jurídica da Procuradoria-Geral do Estado do Paraná**, Curitiba, n. 11, p. 83-109, 2020.

NASCIMENTOS, E. M. do; GALVÃO, M. A. M. O parafraseamento em audiências de conciliação. **VERBUM**, v. 8, n. 2, p. 110-124, 2019.

URY, W. **Como chegar ao sim com você mesmo**. Rio de Janeiro: Sextante, 2015.