

## Módulo VI - Formas Não-Violentas de Resolução de Conflitos

---

ITS Brasil<sup>1</sup>

Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República<sup>2</sup>



### Primeiras Palavras

*A minha alma está armada  
e apontada para a cara do sossego  
pois paz sem voz  
não é paz é medo (medo)  
às vezes eu falo com a vida  
às vezes é ela quem diz  
qual a paz que eu não quero conservar  
para tentar ser feliz  
(O Rappa, *Minha alma: a paz que eu não quero*)*



### Orientações gerais

A partir deste módulo, vamos nos debruçar sobre as formas de enfrentar as diversas violações, abordando alguns processos de intervenção pacífica na resolução de conflitos e, na prática, como você pode se tornar um mediador de conflitos em sua comunidade. Antes de falarmos da mediação propriamente dita, apresentaremos breve panorama das diversas formas não-violentas de enfrentar os conflitos, seguido de estudo das principais estratégias e processos envolvidos.

Assim, espera-se que esta “metodologia” ajude-nos a romper certas resistências culturais típicas de um imaginário coletivo forjado nos princípios da disputa, rivalidade e uso abusivo do poder; que possa ser útil na redução da violência e na solução pacífica dos conflitos.

Bom trabalho!

---

<sup>1</sup> Babette Mendoza, Dário Ferreira Sousa Neto, Edison Luís dos Santos, Edna de Souza Rocha, Eliane Costa Santos (Liu Onawale), Irma Passoni, Jesus Carlos Delgado Garcia, Lívia Cruz, Marcelo Elias de Oliveira, Marcio Kameoka, Roberto Maurício Genofre e Daniel Siebel (colaborador).

<sup>2</sup> Paulo Vannuchi, Perly Cipriano, Erasto Fortes Mendonça, Adeyde Maria Viana, Marina Kumon.



## 1. Conflitos

*"... o conflito em si só é potencialmente transformativo: ou seja, a argúcia oferece aos indivíduos a oportunidade de desenvolver e integrar suas capacidades de força individual e empatia pelos outros.*  
(FOLGER & BUSH, 1999, p. 85)

Já discorreremos nos primeiros módulos sobre o que é conflito e também mencionamos algumas formas não-violentas de enfrentá-los. Só para lembrar:

O conflito é parte da condição humana: não é sempre bom ou sempre ruim. Mas todo conflito traz consigo a possibilidade de mudança e transformação; não importa que seja para duas pessoas, uma comunidade ou vários países.

Se as mudanças serão para melhor ou para pior, isso dependerá naturalmente da forma como serão encarados os conflitos e, principalmente, de que modo serão resolvidos.

### 1.1. Formas de encarar conflitos<sup>3</sup>

*"Em um diálogo não há a tentativa de fazer prevalecer um ponto de vista particular, mas a de ampliar a compreensão de todos os envolvidos".*  
(David Bohm)

Cada pessoa encara o conflito do seu próprio jeito: depende da maneira como foi educada, do que está acontecendo à sua volta, do que está em jogo e até do seu humor. Ou seja, frente ao mesmo problema, cada pessoa pode reagir de muitas maneiras diferentes, de acordo com o seu ponto de vista.

Para entender e mediar conflitos, é preciso atentar para os diferentes modos de agir, fazendo com que as pessoas envolvidas experimentem sempre se colocar no *lugar do outro*.

Antes de abordar os diferentes modos de agir diante dos conflitos, vamos expor algumas das reações que as pessoas costumam apresentar quando encaram algum tipo de conflito.

Veja a seguir, se você se identifica com alguma dessas reações:

---

<sup>3</sup> Texto adaptado da obra: VV.AA. *Guia de mediação popular*, Salvador: Juspopuli, 2007.



## EVITAÇÃO

Este tipo de atitude é próprio das pessoas que procuram evitar o conflito. Diante de uma situação de conflito, o ato de evitá-lo pode ter efeitos positivos ou negativos. O **efeito é negativo** quando o ato de evitar vem acompanhado da desesperança diante da situação que se coloca. Estas pessoas dizem: “– Isso não tem jeito mesmo!”; “– O que não tem remédio, remediado está!”; “– Deus dá o frio conforme o cobertor!”. É o que chamamos, no módulo 2, de passividade. Só para exercitar a memória, pare e pense: quantas vezes, durante o período eleitoral, você não ouve as pessoas dizerem: “– Vou votar em qualquer um, pois não vai mudar nada mesmo...”. Essa é uma atitude negativa de não enfrentamento dos problemas sociais; de desdém quanto ao destino político do país. Uma justificativa passiva diante do conflito.

Há casos em que a evitação produz algum **efeito positivo**. Isso acontece quando aguardamos o momento certo para o diálogo, evitando violências que ofereçam risco às pessoas envolvidas. Nesse caso, não aceitamos situação injusta, mas estrategicamente procuramos preservar as pessoas esperando ocasião mais favorável para lutar pelos nossos interesses; um momento mais tranquilo para tentar mudar a situação. Isso acontece, por exemplo, quando o marido chega alcoolizado em casa (altas horas da noite) e sua mulher, mesmo insatisfeita, espera inteligentemente o dia seguinte (quando ele estará sóbrio) para queixar-se, mudar a situação e exigir que o fato não se repita. Nessa situação ela não se acomodou, não evitou encarar o problema, aguardou o outro dia para enfrentá-lo.

## COMPETIÇÃO

Essa é a atitude dos que sempre buscam a “vitória” a qualquer custo. Neste modo de resposta, a lógica é a de que sempre existe um ganhador e um perdedor. Funciona um pouco na base do “é tudo ou nada”.

Infelizmente, a lógica do vencedor/perdedor é muito forte na sociedade atual, especialmente quando se fala em acesso e permanência no mercado de trabalho. Estamos cientes de que o emprego/desemprego é um problema coletivo social, porém a competição faz com que as pessoas pensem nisso apenas de forma individual, seja atribuindo mérito a si mesmo (vencedor), seja assimilando a incompetência (perdedor).

Tais posturas acabam minimizando a dimensão dos problemas sociais, políticos e econômicos do país. É bom lembrar: a realidade social não funciona simplesmente segundo a lógica da competição; ora, para quem se encontra desempregado (dito perdedor), os problemas continuarão persistindo, na medida em que as suas necessidades, bem como suas escassas perspectivas de vida ainda dependem, direta ou indiretamente, da sociedade na qual está inserido.

### **COMPROMISSO**

A lógica deste modo consiste em firmar compromissos a fim de que, ao se perder alguma coisa, ganhe-se outra em troca. É muito comum nas questões que envolvem negociações de greves e ocupações de terrenos.

### **COLABORAÇÃO**

Neste modo de agir, o princípio que o governa é a cooperação entre as pessoas. Não responde à lógica de vencedor/vencido, mas sim à lógica cooperativa em que todos são ganhadores, pois não há um único "ganhador", muito menos "um único perdedor". Adotando este tipo de postura, todos ganham: essa é a lógica mais próxima da sociedade ideal, a lógica da mediação de conflitos. Há uma parábola que exemplifica muito bem isso: o episódio refere-se a uma modalidade esportiva de para-olimpíadas na qual os cadeirantes participavam de uma corrida; a certa altura, uma das crianças tombou com sua cadeira e caiu, os outros atletas retornaram para socorrê-la, levantaram-na, e continuaram juntos até o final da corrida...



#### **Pausa para reflexão...**

Quando você se depara com um problema, qual a primeira atitude que costuma tomar? Geralmente o resultado costuma ser positivo? Você acha que poderia agir de outra maneira? Às vezes, a falta de reflexão e de tranquilidade faz com que tomemos atitudes precipitadas, das quais nos arrependemos depois.



## 2. Análise dos conflitos

Para enfrentar um conflito, não basta uma atitude, seja colaboração ou evitação. Antes de tudo, precisamos entender o que está em jogo, quais são as posições das pessoas envolvidas e por que elas não conseguem resolver seus conflitos sem ajuda.

Portanto, a análise do conflito é o primeiro passo para sua compreensão e, em seguida, para sua solução. Assim, juízes, promotores, advogados, delegados, mediadores, enfim todos aqueles que lidam com situações de conflitos entre partes têm a obrigação de analisá-los de modo sistemático e neutro (sem envolvimento ou paixão), seja para aplicar a lei com justiça – como é o caso de juízes, promotores e delegados –, seja para ajudar a solucioná-los.

A análise do conflito ajudará a escolher o melhor caminho para tratar os pontos mais sensíveis do conflito. Quando separamos as pessoas dos problemas e dos processos, fica mais fácil visualizar o conflito e buscar soluções. A seguir, separamos os elementos dos conflitos, e colocamos algumas perguntas básicas para nos ajudar a identificar esses conflitos:

- **Pessoas:** Quem está envolvido no conflito? Existem outras pessoas que também tenham interesse? Há alguém que possa ajudar na sua solução? Há alguém que possa interferir positivamente? Quem tem capacidade para tomar as decisões?
- **Problema:** Qual é o motivo do conflito? Quais são os objetos da controvérsia? Quais temas são negociáveis? Que postura adotaram as partes? O que querem? O que pedem? Por que é importante o que pedem? Para que necessitam o que pedem? Que benefícios obteriam com o que pedem? O que mais os preocupa na situação?
- **Processo:** Em que fase se encontra o conflito? Houve alguma tentativa de solução? Como se comunicam as partes? Como se desenvolve o processo de comunicação? Quem tem mais poder nesse tema ou na relação? Em que se baseia esse poder? Que interesse de solução têm as partes? Qual o seu verdadeiro objetivo acerca do conflito?

Vamos dar alguns exemplos de “problemas”. Alguns deles são objetivos, envolvem uma questão concreta, como um pedido de pensão alimentícia ou aumento de salário, ou a divisão de bens durante a separação de um casal. Por outro lado, os problemas também podem ser subjetivos, ou seja, podem afetar os sentimentos das pessoas envolvidas no conflito. Exemplos comuns são a honra, a dignidade e o reconhecimento profissional das pessoas.

É fundamental que as pessoas envolvidas no conflito entendam “o outro lado” do problema e, na medida do possível, tentem se colocar no lugar “do outro”. Ou seja, elas precisam ver o que desejam as pessoas do outro lado. Assim, elas começam a reconhecer o conflito; conforme já dissemos antes, este é o primeiro passo para uma solução pacífica dos problemas.



### 3. Estratégias não-violentas

Ao falarmos de soluções não-violentas para os conflitos, é bom lembrar que estamos nos referindo a soluções fora do âmbito da Justiça – são mais conhecidas como soluções extrajudiciais. Estas alternativas têm algumas vantagens em comparação com o sistema judiciário, especialmente duas: em geral, são mais rápidas e mais baratas. Além disso, as decisões da Justiça são impostas e, às vezes, não agradam a ninguém.

Já falamos sobre não-violência no módulo 2. A resolução não-violenta de conflitos não é simplesmente ignorar o conflito, fugindo do confronto. Para resolvê-lo de uma forma não-violenta, não é necessário desistir do seu direito e ser submisso, nem deixar de expressar os seus sentimentos e opiniões.

O objetivo da solução não-violenta é a transformação das pessoas (na maioria dos casos, são comumente tratadas como peças ou objetos) em protagonistas da sua própria história. Assim, elas podem participar ativamente na solução do conflito. Não é um jogo de “vencedor-perdedor”, mas sim um esquema “vitória-vitória” ou “ganha-ganha”, pois nesse caso não há um perdedor: todos poderão ser ganhadores.

O problema é que desde a infância aprendemos a lógica da competição, segundo a qual sempre tem que haver um ganhador e um perdedor. O objetivo é vencer o adversário, e para muitas pessoas vale de tudo para conquistar a vitória na batalha cotidiana. Essa é a lógica da “competição”, que falamos antes.

Outro hábito comum é o de certas pessoas que, diante do conflito, preferem recorrer à ajuda de quem desfruta de maior influência, a exemplo dos líderes, do pai, da mãe, professor, professora; enfim, apelam àquelas pessoas que habitualmente associamos aos nossos “heróis e heroínas” e supostamente estariam aptas a resolver o conflito em nosso favor.

Essas tradições são perigosas por dois motivos: em primeiro lugar, os “heróis” resolvem algo que é nosso, nos tornando pessoas despreparadas para enfrentar as dificuldades diárias. Em segundo lugar, essa forma de ação dos “heróis” acaba por reforçar a lógica de que precisam existir vencedores e perdedores nos conflitos – o que, como estamos discutindo, não é sempre o caso. É diferente de chamar o pai ou o líder para “mediar” um conflito: nesse caso, eles não resolvem o problema, mas ajudam as pessoas a voltar a dialogar e a procurar uma solução.

### 3.1. Elementos do processo não-violento

A característica fundamental da solução não-violenta do conflito está no poder de comunicação entre as partes envolvidas. Através de um diálogo franco, elas podem chegar a um consenso. A seguir, vejamos quais são os passos para atingi-lo:

- a) a possibilidade de cada parte expor seus sentimentos através de frases tipo: “eu sinto isso”;
- b) uma avaliação racional do processo através de frases tipo: “Eu penso que *isso* é a melhor opção por causa *daquilo*” ou “Eu penso que *isso* não é a melhor opção por causa *daquilo*”;
- c) a vontade de buscar soluções para o conflito.

Existem muitos casos, em que não resta alternativa senão a de procurar a Lei. Nesses momentos, devemos buscar um advogado ou um escritório de assistência jurídica que possam ajudar a exigir nossos direitos através de um processo judicial. Porém, antes de chegar a esse ponto, podemos buscar outras formas de solução, que muitas vezes são mais baratas e muito mais rápidas do que o sistema tradicional de Justiça.

Vale a pena lembrar, entretanto, que nem sempre devemos procurar soluções extrajudiciais. Para conflitos que envolvam crimes, devemos recorrer à justiça.

Depois de conhecer o conflito, é preciso decidir de que forma vamos tentar solucioná-lo. A seguir listamos algumas das formas mais comuns de encarar conflitos. Você vai perceber que algumas delas já fazem parte do seu dia-a-dia:

- **NÃO-COOPERAÇÃO**

Significa não colaborar com ordens injustas. É uma atitude de resistência que, às vezes, é difícil de seguir, pois sempre sofremos muita pressão para colaborar com situações ruins. Um exemplo histórico de não-cooperação econômica foi o movimento dos negros de Montgomery, Estados Unidos, em 1956. Por 382 dias os negros recusaram-se a andar de ônibus, até conseguir a revogação das leis discriminatórias que os obrigavam a ceder lugar para os brancos.

- **INTERVENÇÃO NÃO-VIOLENTA**

Trata-se de intervir em alguma situação, porém de forma não-violenta. Fala-se de cinco categorias de métodos de intervenção não-violenta: *psicológica, física, social, econômica e política*. Um exemplo de **intervenção psicológica** é o jejum feito por Gandhi a fim de cessar a violência que estourava entre hindus e muçulmanos nos territórios que formam a Índia e o Paquistão, no final dos anos 40. A disputa pela região da Caxemira (norte da Índia), que continua até hoje, surgiu nesta época.

Na linha de **intervenção física**, pode-se lembrar o grupo de anti-segregacionistas de Martin Luther King, que ocupou os meios de transporte durante os anos de 1955 e 1956, impedindo que os brancos tomassem seu lugar (foi uma alternativa ao movimento de Montgomery, citado acima, mas com o mesmo objetivo).

No Brasil, muitos grupos do Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra (MST) utilizam a ocupação não-violenta como forma de levar adiante sua luta pela reforma agrária.

- **DIVULGAÇÃO DAS LUTAS PELA PAZ**

Esta é uma estratégia complementar, ou seja, que todos podem utilizar além daquelas mais concretas do seu dia-a-dia. Trata-se de tornar público o que se faz para o maior envolvimento e mobilização das pessoas na luta pela paz. A meta

é comunicar-se com o público, influenciar, despertar a atenção e dar publicidade ao problema em questão. Contribuir para a construção e formação de uma opinião pública em favor da paz. Podem ser utilizados vários meios: declarações formais, comunicações com audiência significativa, representações de grupos, atos públicos simbólicos, pressão sobre indivíduos, peças teatrais e shows, caminhadas, homenagem aos mortos, assembleias públicas e outros. Nesse conjunto, destacam-se dois instrumentos importantes no processo de educação para a paz: as manifestações e as campanhas.

### 3.2. Alternativas para solução de conflitos

Após estudarmos as formas mais comuns de encarar os conflitos, vamos nos deter em algumas alternativas possíveis para a resolução de conflitos de modo extrajudicial.

#### **NEGOCIAÇÃO**

É o procedimento mais comum e natural para a solução de conflitos. Todos nós vivemos negociando, e sempre será a primeira tentativa para os envolvidos chegarem a um acordo. É importante ressaltar que, na negociação, não existe a participação de uma terceira pessoa neutra. Apenas aqueles envolvidos buscam a solução por eles mesmos, através da conversa. As **mesas de negociação** que ocorrem durante as greves são bons exemplos: as partes envolvidas, trabalhadores de um lado e empresários de outro, se reúnem e procuram uma solução que satisfaça os dois lados.

A seguir, apresentamos sugestões para um processo de negociação que pode ser utilizado especialmente nos conflitos comunitários.

- **Características da negociação**

As pessoas ou grupos tentam chegar a uma solução aceitável para os que estão envolvidos no conflito através de um encontro direto, no qual fazem uma reflexão e tomam decisões juntos. Não é uma ocasião para impor um ponto de vista, mas para conversar e chegar a uma nova conclusão. Para isso acontecer, é necessário observar algumas condições:

- a) Que as partes realmente queiram encontrar uma solução boa e aceitável para todos;
- b) Que as pessoas possam desabafar e manifestar os sentimentos de raiva ou desagrado, mas sem ofender ou prejudicar o outro;
- c) Que todos escutem o que os outros têm a dizer;
- d) Que todos se esforcem para entender o ponto de vista da outra parte;
- e) Que todos respeitem as necessidades do outro.

- **Técnica para desabafar: vitória/vitória**

A fase de desabafo é uma das mais difíceis da forma não-violenta de encarar conflitos. Abaixo, seguem algumas técnicas da chamada "diretrizes vitória/vitória", que podem nos ajudar a trabalhar o momento de desabafar e a expressar os sentimentos dos envolvidos no conflito:

- a) Tome algum tempo para esfriar a cabeça, se necessário. Descubra maneiras diferentes de mostrar que está zangado.
- b) Cada pessoa expõe seus sentimentos e a forma como vê o problema, usando as MENSAGENS EU. Por exemplo: "*eu* me sinto ofendido por causa *disso*", ou "*eu* não gostei *daquilo*". Sem acusação, sem falar mal e sem interromper. Evite as frases do tipo "*Você fez isso ou aquilo*".
- c) Cada pessoa procura explicar o problema do ponto de vista do outro.
- d) Cada pessoa diz de que maneira ela própria é responsável pelo problema.
- e) Faça uma sessão de tempestade de ideias para levantar as soluções possíveis e tente identificar aquela que satisfaça a todos – uma solução Vitória/Vitória.
- f) Aponte as qualidades de seu amigo/parceiro.

- **O processo de negociação**

Aqui descrevemos com mais detalhes como o processo de negociação pode ser realizado por etapas. Estes passos podem ser úteis em qualquer processo:

- a) Os participantes escrevem uma lista dos pontos a serem discutidos.
- b) Os participantes definem suas regras para o encontro de negociação. Podem ser regras simples, como: cada parte escutará, sem interromper, enquanto a outra parte apresenta sua versão; cada parte fará um resumo da versão de outra parte, até que ambas fiquem satisfeitas. Então, começará a discussão.
- c) Os participantes fazem uma rodada de falas.
- d) Faz-se uma lista com os pontos com os quais todos concordam. Obs.: começar pelos pontos de concordância pode ajudar a reduzir a tensão dos desacordos.
- e) A seguir, elabora-se uma lista com os pontos de desacordo. A descrição deve ser simples e precisa, evitando acusações e frases de efeito sobre as discordâncias.
- f) Os participantes apresentam possíveis soluções – e vão comentando as ideias uns dos outros, uma de cada vez.
- g) A partir dessa discussão, os participantes decidem por uma solução que seja aceitável para todos: quem fará (ou não fará) o que, quando, aonde...
- h) Escreve-se tudo, descrevendo a solução escolhida, quais suas vantagens e qual o papel de cada um dos participantes.

#### DIFERENÇA ENTRE **NEGOCIAÇÃO** E **MEDIAÇÃO**

A diferença básica entre estes dois métodos alternativos para a solução de conflitos, é que na **negociação** não há a participação de um terceiro, as pessoas envolvidas buscam, por elas mesmas, a solução do conflito (autocomposição).

Já na **mediação** é necessária à participação de um terceiro que não tem o poder de decisão, mas, orienta os mediados para a solução do conflito.

## **ARBITRAGEM**

Este é um procedimento onde as partes escolhem um árbitro para resolver o problema. Ao contrário da mediação e da conciliação, o árbitro é quem tem o poder de decisão e não as pessoas envolvidas no conflito. É uma decisão que tem o mesmo valor de uma sentença judicial. A arbitragem também é utilizada no sistema judicial, até por ser muito semelhante aos procedimentos jurídicos. A arbitragem é estabelecida pela lei federal 9.307/96, e os conflitos resolvidos desse modo são, em geral, os de caráter patrimonial.

### DIFERENÇA ENTRE **ARBITRAGEM** E **MEDIAÇÃO**

*Arbitragem* e *Mediação* são processos parecidos que buscam resolver conflitos fora do Poder Judiciário (extrajudicialmente). Geralmente, tenta-se fazer a mediação antes de apelar para a arbitragem. Quando a mediação não dá resultado, mas ainda desejamos resolver o conflito de forma extrajudicial, podemos usar a arbitragem, que já é um processo um pouco mais formal, parecido com a Justiça.

O árbitro trabalha de forma semelhante à de um juiz, e a sua decisão deve ser respeitada como tal. É bem diferente da mediação, situação em que o mediador não decide nada: ele apenas ajuda as pessoas a chegarem a uma decisão conjunta.

## **CONCILIAÇÃO**

É uma forma de resolver as desavenças onde sempre haverá o consenso entre as partes envolvidas. A conciliação pode ser tanto judicial quanto extrajudicial – e quando é extrajudicial, a conciliação funciona de maneira muito parecida com a mediação. Porém, a principal diferença é que a pessoa que conduz o processo, que deve ser sempre imparcial e neutra, pode manifestar sua opinião e apontar soluções para o conflito. Como veremos mais à frente, o mediador deve evitar colocar opiniões e sugestões pessoais. Existe muito em comum entre mediação e conciliação, portanto os dois processos muitas vezes se combinam e até se confundem.



### VEJA A DEFINIÇÃO DE “CONCILIAÇÃO” DO MOVIMENTO PELA CONCILIAÇÃO:

É um meio alternativo de resolução de conflitos em que as partes confiam a uma terceira pessoa (neutra), o conciliador, a função de aproximá-las e orientá-las na construção de um acordo. O conciliador é uma pessoa da sociedade que atua, de forma voluntária e após treinamento específico, como facilitador do acordo entre os envolvidos, criando um contexto propício ao entendimento mútuo, à aproximação de interesses e à harmonização das relações. Conforme o momento em que for feito o acordo, a conciliação pode se dar na forma processual, quando a lide já está instaurada, ou pré-processual, também denominada informal, quando os conflitos ainda não foram jurisdicionalizados.

No caso da conciliação judicial, o procedimento é iniciado pelo magistrado ou por requerimento da parte, com a designação de audiência e a intimação das partes para o comparecimento. Na conciliação pré-processual, a parte comparece à unidade do Poder Judiciário apta a atendê-la – no caso, as unidades de conciliação já instaladas ou os Juizados Especiais -, que marca uma sessão na qual a outra parte é convidada a comparecer. Na efetivação do acordo, o termo da audiência se transforma em título judicial. Na falta de acordo, é dado o encaminhamento para o ingresso em juízo pelas vias normais.

A Justiça de Conciliação favorece o processo de paz social ao fomentar a cultura do diálogo e tornar a Justiça mais efetiva e ágil, com a redução do número de conflitos litigiosos e do tempo para a análise dos processos judiciais. Atualmente, a taxa de conciliação do país ainda é baixa, entre 30% e 35%, enquanto nos países desenvolvidos esse índice chega a 70%. Para reverter essa situação, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) lançou no dia 23 de agosto de 2006 o Movimento pela Conciliação, que pretende difundir uma nova cultura no país para a resolução de conflitos. A implantação do projeto não depende de aprovação de nenhuma lei nem de investimentos financeiros, já que ele utiliza a estrutura administrativa do Judiciário.

Saiba mais: [http://www.cnj.jus.br/images/stories/movimento\\_conciliacao/artigos\\_textos/artigo\\_02.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/stories/movimento_conciliacao/artigos_textos/artigo_02.pdf)

### DIFERENÇA ENTRE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Na **mediação**, os mediadores, diferente dos árbitros e dos juízes, não dão sugestões de como as partes podem resolver os conflitos. Eles apenas facilitam a comunicação, sem induzir as partes para um acordo.

Na **conciliação**, o conciliador propõe possíveis soluções para o conflito e as partes aceitam se quiserem. Isso quer dizer não é uma solução impositiva, e sim a opinião de uma pessoa de fora, neutra, porém bem informada, diante da situação conflituosa.

## MEDIAÇÃO

A mediação é uma alternativa para a resolução de conflitos em que as pessoas envolvidas buscam atingir seus interesses e suas necessidades. É um procedimento voluntário e envolve a participação de um terceiro imparcial que coordena o processo, estimulando as partes envolvidas por intermédio do diálogo.

*“Quando alguém nos escuta com atenção, abstendo-se de julgamentos, críticas e opiniões, pode despertar em nós algo surpreendentemente novo, capaz de transformar uma situação aparentemente impossível numa nova possibilidade, despertando nossa disposição e coragem de negociar possíveis interesses e necessidades”.*<sup>4</sup>

Desse modo, o processo de mediação deve “estimular a reflexão, criar espaço para uma maior consciência de si mesmo e ampliar a consciência a respeito das necessidades e pontos de vista do outro”.<sup>5</sup> Deve garantir que a deliberação quanto ao interesse de cada indivíduo seja protagonizada por ele mesmo, atribuindo-lhe um sentido de compromisso e autodeterminação em relação ao próprio destino, e agindo como sujeito de sua própria história. Este é o foco de nosso curso. Oportunamente, será retomado nos próximos módulos.



### SAIBA MAIS

Vale dizer que há outros meios extrajudiciais de enfrentar conflitos, como o *med-arb*, a *arb-med*, a facilitação e avaliação neutra de terceiros. São métodos pouco utilizados no Brasil. Saiba mais sobre formas alternativas de resolver conflitos:

<http://www.observaconflictos.ippur.ufri.br/novo/analises/HenriAcselrad-Resolu%C3%A7%C3%A3onegociadadeconflitos.pdf>

#### **SOBRE ARBITRAGEM:**

- ▶ CBAr – Comitê Brasileiro de Arbitragem: [www.cbar.org.br](http://www.cbar.org.br)
- ▶ Centro Brasileiro de Mediação e Arbitragem: <http://cbma.com.br>

#### **SOBRE CONCILIAÇÃO:**

- ▶ Conselho Nacional de Justiça - artigos

[http://www.cnj.jus.br/index.php?Itemid=973&id=7932&option=com\\_content&view=article](http://www.cnj.jus.br/index.php?Itemid=973&id=7932&option=com_content&view=article)

4 MUSZKAT, M. E. *Guia prático de mediação de conflitos: em famílias e organizações*. São Paulo: Summus, 2005, p. 93.

5 *Idem, ibidem*, p. 75-76.



## Referências bibliográficas

- BARBOSA, Águida A. Relação de respeito. In: *Boletim IBDFAM*, n. 38, ano 6, p. 7, maio-jun. 2006.
- BREITMAN, Stella; PORTO, Alice C. *Mediação familiar: uma intervenção em busca da paz*. Porto Alegre: Criação Humana, 2001.
- FOLGER, Joseph P. & BUSH, Robert A. A mediação transformativa e intervenção de terceiros: as marcas registradas de um profissional transformador. In: SCHNITMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen. (Org.) *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: ArtMed, 1999.
- MUSZKAT, Malvina Ester. *Guia prático de mediação de conflitos: em famílias e organizações*. São Paulo: Summus Editorial, 2005.
- \_\_\_\_\_. (Org.) *Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência*. 2ª edição. São Paulo: Summus Editorial, 2003.
- NASCIMENTO, André Luis Nascimento; LEONELLI, Margaret; AMORIM, Simone; LEONELLI, Vera. *Guia de mediação popular*. Salvador: Juspopuli, 2007.
- SALES, Lília Maia de Moraes. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.
- SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; NETO, Adolfo Braga. *O que é mediação de conflitos*. São Paulo: Brasiliense, 2007 (Col. Primeiros passos, n. 325).
- SEIDEL, Daniel. (Org.) *Mediação de conflitos: a solução de muitos problemas pode estar em suas mãos*. Brasília: Vida e Juventude, 2007.
- SIX, Jean-François. *Dinâmica da mediação*. Trad. Águida Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth, Giselle Groeninga. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.