

# V Conferência Internacional para a Inclusão 2018

Livro de atas



# INCLUDI

Conferência Internacional  
para a Inclusão

# **Livro de Atas da V Conferência Internacional para a Inclusão - 2018**

## **Ficha técnica**

### **Título**

Livro de atas da V Conferência Internacional para a Inclusão - 2018

### **Organizadores**

Carla Freire

Catarina Mangas

Jenny Sousa

### **Edição**

Politécnico de Leiria

Escola Superior de Educação e Ciências Sociais

Observatório da Inclusão e Acessibilidade em Ação do CICS.NOVA.IPLeiria

Centro de Estudos em Educação e Inovação

### **Local**

Leiria

### **Data de publicação**

2019

### **Projeto gráfico**

Carlos Silva

### **ISBN**

978-989-8797-34-6

# Comissão Organizadora da Conferência

**Ana Margarida Carreira** (ESECS, Politécnico de Leiria)

**Ana Saldanha** (CICS.NOVA-iACT)

**Carla Freire** (CI&DEI, CICS.NOVA-iACT, ESECS, Politécnico de Leiria)

**Catarina Mangas** (CICS.NOVA-iACT, CI&DEI, ESECS, Politécnico de Leiria)

**Célia Sousa** (CICS.NOVA-iACT, ESECS, Politécnico de Leiria)

**Jaime Ribeiro** (CIDTFF, ESSLei Politécnico de Leiria)

**Jenny Sousa** (CICS.NOVA-iACT, CI&DEI, ESECS, Politécnico de Leiria)

**Joana Sousa** (CICS.NOVA-iACT, ESEC, IP Coimbra)

**Nuno Fragata** (CICS.NOVA-iACT, LIDA, ESAD.CR, Politécnico de Leiria)

**Olga Santos** (CICS.NOVA-iACT, CI&DEI, ESECS, Politécnico de Leiria)

**Pedro Ferreira** (ESECS, Politécnico de Leiria)

# A Mediação enquanto método inclusivo de resolução de conflitos

**Susana Sardinha Monteiro** – IPL – Politécnico de Leiria, IJP – Portuguese Institute for Legal Research. Portugal. [susana.monteiro@ipleiria.pt](mailto:susana.monteiro@ipleiria.pt)

## Resumo:

A mediação é um procedimento de resolução de conflitos que além de voluntário, confidencial e amigável é acessível e inclusivo. Acessível a todos aqueles que queiram participar ativa e concretamente na resolução dos seus conflitos, independentemente das suas condições particulares: físicas, psicológicas, financeiras, académicas ou outras.

Neste sentido, começamos por caracterizar a mediação de conflitos enquanto procedimento de pacificação social, apresentando os seus princípios e características estruturantes, bem como as fases deste que é um procedimento flexível. Apresentaremos o terceiro elemento que intervém no procedimento da mediação de conflitos - o mediador – que, apesar de independente, imparcial, neutro e sem poder impositivo, tem como primeira função a gestão da comunicação entre os participantes e o restabelecimento das canais de comunicação que permitam, se possível, a obtenção de um acordo que ponha termo ao conflito. Cabe a esse terceiro a inclusão da diferença presente na mediação: a diferença de visões, perceções da realidade, objetivos, interesses, valores que determinam a incompatibilidade inerente ao conflito. Mas também, a diferença resultante das condições específicas e particulares dos participantes, garantindo, assim, a inclusão de todos num procedimento que se centra nas pessoas e se desenvolve em torno das pessoas e para as pessoas, atendendo às suas particularidades, especificidades e diferenças.

**Palavras-chave:** Mediação de conflitos; Diferença; Inclusão.

## Abstract:

Mediation is a conflict resolution process that depends on the willingness of people, and that is confidential, amicable, accessible and inclusive. Accessible for all of those who actively wish to participate in the resolution of their conflicts, regardless of their specific characteristics: physical, psychological, financial, academic or others.

We begin this text by characterizing the mediation process as a way of social pacification, stating the principles, characteristics and phases of this particularly flexible process. We will then present the third party involved in this process, the mediator, who is independent, impartial, neutral and with no mandatory or superior power. His primary mission is to manage the communication between all the parties involved and re-establish the communication that may allow the signature of the agreement that can put an end to the conflict. It is up to the mediator to ensure the inclusion of difference on the mediation process. Difference of visions, perceptions, goals, inter-

ests, values that are inherent of all conflicts. But also the difference arising from the specific conditions and characteristics of the participants ensuring the inclusion of all in this process. A process focused on people and for the people, taking into consideration their specific differences.

**Keywords:** Conflict Mediation; Difference; Inclusion

## 1. A Mediação de Conflitos

### 1.1. A Mediação de conflitos: caracterização

A Lei 29/2013, vulgarmente designada de Lei da Mediação (LM), define mediação como "a forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos".

Tentando precisar esta definição, socorremo-nos das palavras de alguns doutos estudiosos na matéria. Assim, para Parkinson:

Mediação é um «*processo de colaboração para a resolução de conflitos*» no qual duas ou mais partes em litígio são ajudadas por uma ou mais terceiras partes imparciais (mediadores) com o fim de comunicarem entre elas e de chegarem à sua própria solução, mutuamente aceite, acerca da forma como resolver os problemas em disputa. Os mediadores ajudam as partes a explorar as opções disponíveis e, se possível, a atingir decisões que satisfaçam os interesses de todos os envolvidos. Os participantes são ajudados a chegar às suas próprias decisões voluntariamente e com conhecimento de causa, sem ameaças ou pressões uns dos outros e sem directivas por parte do mediador". (Parkinson, 2008, p.16)

No mesmo sentido, Vezzulla caracteriza a mediação de conflitos como:

O procedimento privado e voluntário coordenado por um terceiro devidamente habilitado, que orienta o seu trabalho para que se estabeleça uma comunicação cooperativa e respeitosa entre os participantes, com o objectivo de aprofundar a análise e a compreensão do relacionamento, das identidades, necessidades, motivações e emoções dos participantes, para que possam alcançar uma gestão satisfatória dos problemas em que estão envolvidos. (Vezzulla, 2006, p.69)

Mais à frente precisa tratar-se de "um método que procura substituir a imposição, o uso da força, a chantagem, o engano e a tentativa de tirar vantagens dentro do conceito ganha-perde de

exclusão, substituindo-o pelo respeito, a responsabilidade e a cooperação, baseado no ganha-ganha.” (Vezzulla, 2006, p.72)

Não é nosso propósito desenvolver uma análise geral e abrangente da mediação, das suas características e princípios, mas apenas fazer a sua caracterização enquanto procedimento auto-compositivo, amigável, humano e humanista de resolução de conflitos. Por essa razão focaremos a nossa atenção nos princípios que mais diretamente representam estes qualificativos.

Começamos por aquele que é considerado como princípio próprio, necessário, identitário e estruturante da mediação de conflitos, o princípio da voluntariedade. Partilhamos as palavras de Gouveia para quem:

O essencial na mediação é o pleno domínio do processo pelas partes (*empowerment*), princípio que é, em simultâneo o seu fundamento e, naturalmente, uma sua característica permanente. A mediação assenta na ideia de que é nas partes que reside a solução do problema, que é através delas – as donas do litígio – que se encontrará a solução adequada e justa. (Gouveia, 2011, p.37)

A voluntariedade manifesta-se não apenas, na decisão da participação das pessoas na mediação, ou seja, no seu assentimento para participar neste procedimento, mas também na necessidade da obtenção de um consentimento esclarecido e informado dos participantes para a sua concretização. Assenta, ainda, na possibilidade de, a todo e qualquer momento, os participantes desistirem do procedimento, não querendo prosseguir com a mediação, bem como na livre fixação do acordo. Esta voluntariedade resulta também do facto de a recusa em iniciar ou prosseguir o procedimento não consubstanciar uma violação do dever de cooperação. Por último a voluntariedade manifesta-se na opção dos participantes em escolherem o(s) terceiro(s) neutro(s), independente(s), imparcial(ais) que, sem poder de imposição, gere(em) a comunicação entre os mediados, para que estes, por si, de forma ativa, encontrem a solução que melhor corresponde aos seus reais interesses. A não ser assim, poderia desenvolver-se um sentimento de desconfiança dos participantes na(s) pessoa(s) do(s) mediador(es), o que minaria o sucesso do próprio procedimento.

Ora, sabendo que “A filosofia da mediação é que as pessoas envolvidas num conflito são as que melhor sabem como resolvê-lo” (Vezzulla, 2001, p.87) por se conhecerem a elas mesmas e saberem o que é melhor para si, ou seja, assentando a mediação no *empowerment* (Brown & Marriot, 1999, p.130), na responsabilidade e responsabilização dos participantes, nada mais lógico do que lhes caber o pleno controlo e total domínio do procedimento da mediação.

Outro dos princípios essenciais da mediação é o da confidencialidade, considerado condição essencial, necessária e imprescindível à eficácia e ao sucesso da mediação. Condição essencial para que os mediados sintam a confiança e o à vontade necessários para, num ambiente informal e de boa-fé, revelarem os seus reais interesses, muitas vezes ocultados por detrás de posições expressas e assumidas. Se assim não fosse, existiria sempre o receio que a partilha de certas informações municiasse (desse munções/argumentos) à parte contrária.

Socorremo-nos das palavras de Lopes & Patrão que defendem que o princípio da confidencialidade tem duas implicações: uma interna e outra externa à mediação (Lopes & Patrão, 2016, p. 46). Assim, a implicação externa do dever de sigilo do mediador, prevista no art. 5.º, n.º 1 da LM, determina que deve “o mediador manter sobre sigilo todas as informações de que tenha conhecimento no âmbito do procedimento de mediação, delas não podendo fazer uso em proveito próprio ou de outrem”. A dimensão interna, consagrada no n.º 2 do referido art. 5.º, estabelece o dever de confidencialidade relativamente às informações prestadas apenas por uma das partes ao mediador, que assim, não as poderá divulgar à outra parte, sem o seu consentimento. É o que sucede no âmbito do *caucus*. Este dever de sigilo do mediador, consagra um verdadeiro “segredo profissional” (Lopes & Patrão, 2016, p. 46) ou como refere Gouveia trata de um dever jurídico que se encontra a “paredes meias com a ética profissional” (Gouveia, 2009, p. 214).

A obrigação de confidencialidade dirige-se a todos os participantes no procedimento e não apenas ao mediador e aos mediados, daí que o art. 5.º, n.º 4 da LM estabeleça que o “conteúdo das sessões de mediação” [incluindo todas declarações (do mediador, dos mediados e de todos os demais intervenientes, os documentos prestados, as propostas de acordo] “não poderá ser valorado em tribunal ou em sede de arbitragem”.

Mas este dever não é absoluto e irrestrito. Comporta (algumas) exceções quando razões de ordem pública se sobrepõem aos interesses subjacentes ao princípio da confidencialidade, “nomeadamente para assegurar a proteção do superior interesse da criança, quando esteja em causa a proteção da integridade física ou psíquica de qualquer pessoa” (art. 5.º, n.º 3 LM).

Outro dos princípios da mediação, aplicável ao mediador, é o da independência, princípio fundamental para a legitimação da sua atividade. Neste sentido, deve o mediador exercer a sua atividade de forma descomprometida e livre de toda e qualquer pressão. Mais uma vez consideramos duas dimensões para a independência do mediador: uma interna, que se traduz na sua libertação ou “emancipação” (Lopes & Patrão, 2016, p. 58) dos seus próprios valores, juízos, interesses, convicções, sentimentos, não deixando que os mesmos influenciem ou condicionem o exercício da sua atividade. A outra dimensão, a externa, traduz a necessidade do mediador exercer a sua atividade sem vinculação a quaisquer outras entidades públicas ou privadas.

Diretamente relacionada com a independência do mediador, ainda que não referida nesta disposição, surge a neutralidade e isenção do mediador, características essenciais ao exercício da sua atividade. O mediador não só não é parte interessada no procedimento, como não deve ter qualquer interesse pessoal ou económico face à obtenção do acordo final. Destacamos, ainda, os princípios da igualdade e da imparcialidade previstos no art. 6.º LM. O n.º 1 do citado preceito traduz a necessidade de garantir tratamento equitativo aos participantes no procedimento de mediação, assegurando o respetivo equilíbrio de poderes e a igualdade de participação. Decorrente deste, surge a imparcialidade do mediador que não é parte interessada no procedimento e que deve adotar uma postura equidistante face aos mediados, prestando-lhes igual atenção e gerindo o procedimento de forma equilibrada. Neste sentido, compete-lhe revelar qualquer impedimento, relacionamento ou circunstância que possa pôr em causa a sua imparcialidade, independência e isenção na condução da mediação.

Secundamos a posição defendida por Parkinson que defende o conceito da imparcialidade ativa do mediador. Sustenta que o mediador não toma partido por um ou por outro mediado, mas

pelos dois, no sentido do seu empenho, enquanto profissional, no apoio aos dois mediados, auxiliando-os na busca da melhor solução para o seu conflito (Parkinson, 2008).

### ***1.2. O procedimento da Mediação de conflitos***

Depois da breve caracterização da mediação de conflitos, interessa perceber como se desenrola este procedimento. Importa, desde já, precisar que:

O procedimento de mediação deve ser flexível, contemplando as necessidades e os tempos que os mediados precisam para se relacionarem e poderem, finalmente, chegar ou não a um acordo. Podemos saber como começa, mas nunca como continua, nem muito menos como acaba. Cada mediado é um mundo especial e, por isso, o mediador tomará este ou aquele caminho, dentro das regras de não imposição e imparcialidade. (Vezzulla, 2001, p.54)

Começamos pelo local onde decorre a mediação. Não sendo fundamental, é importante. Ao contrário da rigidez e formalidade de uma sala de audiências, qualquer lugar, desde que confortável, onde mediados se sintam à vontade para expressar os seus reais interesses, se sintam confortáveis e acolhidos, é um bom local para realizar a mediação. Basta uma sala, uma mesa e cadeiras para que o procedimento possa decorrer. Já a preparação da sala é uma importante tarefa do mediador! O ambiente deve estar despojada de objetos pessoais, como fotos ou elementos religiosos. E para dar conteúdo e sentido às palavras e para que a igualdade dos mediados e a imparcialidade do mediador não sejam palavras ocas, é importante que se traduzam em atos e reflitam no ambiente da mediação. Assim, se possível, devem as sessões decorrer numa sala com uma mesa redonda, com cadeiras iguais e sem lugares pré-estabelecidos, transmitindo a ideia da igualdade e da não superioridade de ninguém. Pode prescindir-se da mesa e colocar cadeiras ou poltronas, mas não podem estas traduzir qualquer ideia de superioridade de uns relativamente a outros.

Não obstante o caráter informal e flexível da mediação, enquanto procedimento estruturado há que cumprir umas quantas etapas, sabendo contudo, que não há dois procedimentos de mediação iguais, dependendo sempre das pessoas envolvidas, do conflito em questão e do desenrolar das sessões.

Não sendo propósito deste trabalho desenvolver uma análise detalhada deste procedimento vamos apresentá-lo e dividi-lo em três grandes fases, seguindo o prescrito na LM, e que se traduzem na pré-mediação, mediação propriamente dita e acordo.

O procedimento da mediação tem início com uma primeira sessão de carácter informativo. Vulgarmente designada de pré-mediação, tem como objetivo essencial informar e explicitar os objetivos, as regras funcionais, os princípios estruturantes da mediação e da atividade do mediador, assim como verificar a livre vontade e predisposição dos conflituantes em participar no procedimento e, eventualmente, alcançar um acordo. Mais ainda, inicia-se nesta fase o processo de transformação de um sentimento de adversariedade em cooperação, procurando garantir a confiança dos participantes no procedimento, comprometendo-os e responsabilizando-os com a mediação e com o resultado final. Serve, também, a sessão de pré-mediação (no caso português em que não há uma preparação e um conhecimento prévio do caso) para o primeiro contacto do mediador com o conflito e com o caso concreto e assim perceber da pertinência, adequação e conveniência do recurso à mediação.

Esta sessão de pré-mediação começa com a apresentação pessoal dos participantes. De seguida, cabe ao mediador felicitar os conflituantes por terem livre e voluntariamente aceite resolver o seu conflito de forma concertada e amigável, sinal da sua responsabilidade e inteligência. Entendemos relevante que o mediador estabeleça, logo neste primeiro momento e no sentido de que as sessões decorram num clima de respeito, as regras que irão guiar a comunicação, destacando que os dois terão oportunidade de falar, de expor os seus interesses, não sendo admitidas manifestações de agressividade, faltas de respeito, atropelos na comunicação.

Enquanto manifestação do princípio da voluntariedade, o art. 16.º n.º 2 LM estabelece que "o acordo das partes para prosseguir com o procedimento de mediação se manifesta na assinatura de um protocolo de mediação". Este documento deve ser assinado pelos mediados e pelo mediador e, para além dos elementos de identificação pessoais dos mediados, deve conter de forma expressa e inequívoca, o seu consentimento em participar no procedimento da mediação, assim

como o seu assentimento às regras e aos princípios da mediação, destacando-se o da confidencialidade.

Verificado o assentimento das partes, iniciam-se as sessões de mediação propriamente ditas. Aqui, depois de reiterar o discurso inicial, esclarecer eventuais dúvidas dos mediados acerca do procedimento da mediação e da postura do mediador, decorrem as sessões de mediação nas quais os participantes expõem o conflito, manifestam a forma como o mesmo os afeta e o que realmente pretendem.

No decorrer das sessões de mediação, a postura, a atuação do mediador condicionam o desenrolar do procedimento contribuindo para o seu sucesso ou insucesso. Neste sentido deve o mediador estabelecer uma relação de confiança e de empatia com os mediados, destacar sempre as atitudes positivas, descrever e objetivar os conflitos, não julgar, opinar ou pressionar, levá-las a assumir a responsabilidade pelos seus comportamentos, passados e futuros. O futuro da relação é fundamental para a mediação, daí sustentarmos que o procedimento da mediação “vai ao passado para compreender o presente, mas sempre de olhos postos no futuro” (Monteiro, 2017, p. 4). Para tal, deve o mediador fazer uso de um conjunto de técnicas específicas que irá escolher e adotar tendo em conta aqueles mediados e aquele conflito em concerto.

Começamos por destacar a escuta ativa que envolve todos os sentidos e não apenas a audição, num grande esforço e labor de auto-conhecimento e consciência, de si mesmo e dos outros. Mais do que ouvir implica compreender a mensagem na sua totalidade, escutar e perceber as palavras, as emoções, os sentimentos, os gestos. Implica focar a atenção em todas as dimensões da comunicação: verbal (palavras), não-verbal (gestos, postura) e para-verbal (ritmo, tom, entoação). Para garantir o sucesso da escuta ativa importa “enfrentar” o processo de escuta liberto de pensamentos parasitas ou acessórios que poderão condicionar o entendimento, abster-se de fazer associações com outros casos, de tirar conclusões, de fazer pré-julgamentos ou juízos de valor, respeitando o tempo que os mediados necessitam para falar e para manifestar os seus sentimentos e interesses e o modo como o fazem, sem fazer antecipações ou tirar conclusões,

atendendo e percebendo o que está a ser dito, porque e como está a ser dito e o que realmente se pretende com essa partilha.

Enquanto gestor da comunicação, o mediador é o profissional da pergunta, do questionamento e não da resposta, do saber e do conhecimento. Quem sabe são os mediados e não o mediador, pelo que através de perguntas vai não só tentar conhecer os mediados, a sua realidade, os seus interesses, motivações e necessidades, investigar melhor o conflito, mas também fazer com que se escutem, levá-los a questionarem-se, a perceberem-se e a colocarem-se na posição um do outro.

Depois do "caos" das informações transmitidas pelos discursos dos mediados e percebidos os seus reais interesses, ocultados por detrás dos discursos iniciais, os resumos servem para "limpar a comunicação", pôr alguma ordem nos trabalhos e traçar o rumo da mediação. No sentido de esbater a agressividade e a adversariedade entre os mediados, transformando o clima de agressão e confronto em cooperação, uma das ferramentas de que dispõe o mediador são as reformulações positivas, objetivando as questões e os interesses.

Destacamos, por fim, o recurso às reuniões em separado com cada mediado. Designadas de *caucus* e admitidas no art. 5.º, n.º 2 LM, compete ao mediador verificar da sua necessidade, adequação e eficácia, percebendo se as vantagens e os ganhos da sua utilização suplantam os riscos decorrentes da eventual perda de confiança dos participantes no procedimento e na imparcialidade do mediador. Não obstante estas reservas, entendemos muito importante a sua utilização (desde que inicialmente apresentada e explicada aos mediados) essencialmente em situações em que se verifica um grande nível de hostilidade e desconfiança entre os mediados e em que a desproporção de equilíbrio e de poder entre os participantes, não permite a clarificação dos reais interesses dos mediados.

O procedimento de mediação não tem um tempo fixo de duração, nem um número mínimo ou máximo de sessões. A LM apenas estabelece no art. 21.º, n.º 1, que "o procedimento de mediação deve ser o mais célere possível e concentrar -se no menor número de sessões possível".

Um dos desfechos possíveis do procedimento de mediação é a assinatura do acordo. Este deve ser formalizado por escrito, corresponder à vontade dos mediados, sendo o “conteúdo do acordo livremente fixado pelas partes (...), e assinado pelas partes e pelo mediador”. Conforme descrevem Wilde & Gabros “[e]m princípio, será o mediador quem deve dirigir o acordo, em termos claros que não desvirtuem as condições originais nem frustrem as expectativas das partes. (...) Da clareza do acordo dependerá, em larga medida, o seu cumprimento (...)” (Wilde & Gabros, 2007, p. 77)

Simbolicamente, é muito importante que a assinatura do acordo seja celebrada com um aperto de mão entre os mediados, traduzindo o assentimento dos participantes e o encontro das suas vontades.

## **2. A Mediação, os conflitos e a inclusão da diferença**

Feito o enquadramento geral sobre a mediação importa perceber o reconhecimento e valorização da diferença neste método inclusivo de resolução de conflitos.

### ***2.1. Os conflitos e a diferença***

Ao decorrerem da sociabilidade do homem, os conflitos são algo de natural e inevitável. Onde há homens há conflitos! Não há, contudo, uma definição simples de conflito. Partilhamos a abordagem adotada por Thomas (1992) que o define como um processo que começa quando uma das partes percebe que a outra a afetou ou irá afetar negativamente ou Boulding que o define como “situação de concorrência em que as partes estão conscientes da incompatibilidade de futuras posições potenciais e na qual cada uma delas deseja ocupar uma posição incompatível com os desejos da outra.” (Boulding, 1962, p. 35).

Sustentamos que o conflito não é estático, mas antes um processo que implica uma sequência de acontecimentos e que se traduz sempre na existência de três elementos, a saber: a relação ou a interação entre as pessoas que enquanto seres sociais se relacionam uns com outros; uma diferença ou incompatibilidade entre eles; e a percepção ou a tomada de consciência dessa mesma diferença e incompatibilidade. Destacamos que, inerente ao conflito, surge sempre a ideia da

diferença – diferença de valores, objetivos, aspirações, interesses, culturas, idiomas, idades, condições físicas, psicológicas, intelectuais, acadêmicas, entre muitas outras.

Estudar o conflito impõe aceitar a sua inevitabilidade e pressupõe a adoção de uma atitude positiva, reconhecendo que, a grande maioria das situações conflituosas são negociáveis, sendo possível alcançar um consenso e uma solução duplamente vantajosa para as partes envolvidas. O conflito surge, então, como motor de evolução ou de evoluções, de desenvolvimento do indivíduo em si mesmo, dos grupos em que se inserem e da sociedade no seu conjunto. Subscrevemos as palavras de Parkinson para quem

O conflito não é nem positivo nem negativo, é uma força natural para crescer e mudar. A vida sem conflito seria estática. O importante é ver se, e como é o conflito gerido. Se o conflito for gerido cuidadosamente, não precisa de ser destrutivo. Não precisa de destruir indivíduos ou comunidades, nem o relacionamento entre eles. A energia que é produzida num conflito pode ser canalizada construtivamente em vez de destrutivamente. Quando os conflitos são resolvidos duma forma integradora em vez de se optar pela via da disputa, as relações podem ser mantidas e até reforçadas. (Parkinson, 2008, p.15)

Assim, se não é possível, nem desejável eliminar os conflitos, importa trabalhar na determinação dos meios e formas para os gerir e administrar.

Os conflitos (familiares, laborais, ou outros) e para mais na sociedade atual, com as mutações que a sociedade tem sofrido, são complexos, pelo que reduzi-los aos seus aspetos jurídicos, deixando a sua resolução apenas na alçada dos tribunais judiciais, pouco favoráveis à participação ativa e direta dos interessados na resolução das questões, não parece a melhor solução, a mais adequada e até a mais justa. Daí a necessidade de arranjar formas "alternativas" para a resolução destes conflitos, assentes na negociação, na cooperação e com a participação ativa das partes envolvidas.

De entre estas formas auto-compositivas de resolução de conflitos, centramos a nossa atenção na mediação. A mediação não trabalha o conflito, mas cuida e trabalha o relacionamento no seio do qual surgiu o conflito. A Mediação mais do que um método de resolução de conflitos é uma forma de vida, de ver e organizar a vida e a realidade. Por isso, Vezzulla sustenta que:

Com o emprego da mediação, o cidadão recupera a sua independência e o controlo da sua vida pessoal, social e produtiva, por meio de um convívio mais racional, adulto e pacífico, que traz a necessária liberdade e paz social que todos merecemos. (Vezzulla, 2001, p.20)

Por tudo o que vai dito, a mediação é um método que tem sido acolhido e reconhecido por muitos ordenamentos jurídicos e que assenta num complexo multidisciplinar de saberes retirados de várias ciências sociais e humanas, que vão da Psicologia ao Direito, passando pela Sociologia, a Antropologia, a Comunicação, entre outras. Esta riqueza de conhecimentos e saberes espelha a natureza do ser humano, com as suas várias dimensões, permitindo a inclusão de todas as pessoas, desde que assim o desejem.

Surge aqui, novamente, a ideia da diferença!

### ***2.2.A inclusão da diferença na Mediação de conflitos***

Importa, agora, destacar a estreita relação entre mediação de conflitos e diferença. Diferença entre as pessoas que recorrem à mediação, que se encontram envolvidas numa situação conflituosa e que apresentam posições, visões da realidade, objetivos e interesses diferentes. Mas essa diferença pode, também, resultar de uma particular condição, física ou intelectual. A intervenção do mediador passa, então, por perceber, (re)conhecer, (re)valorizar e acolher essa(s) diferença(s), aproximando os mediados, através das técnicas e estratégias acima apresentadas, encontrando pontos comuns de interesse, transformando o relacionamento competitivo e adversarial em cooperativo e colaborativo, permitindo a eventual assinatura de um acordo satisfatório e vantajoso para ambos os mediados. Cabe ao mediador, enquanto condutor do procedimento, perceber e atender as necessidades especiais dos mediados, assegurar a sua acessibilidade, criando espaços de diálogo inclusivo. E este diálogo inclusivo decorre, antes de mais, da necessidade do mediador usar uma linguagem que se adapte aos mediados, à sua formação e à sua capacidade de entendimento.

Este acolhimento da diferença facilita o reconhecimento e revalorização deles próprios e do outro. Mais ainda, permite “um **tratamento igualitário** a todos os cidadãos sem exclusões, traba-

lhando na **capacitação das pessoas** para que possam abordar, compreender e resolver os seus problemas." (Vezzulla, 2006, pp.84-85)

A mediação é, como enunciamos antes, um método mais humano e humanista de resolução de conflitos que assenta na ideia base do "tratamento dos mediados como seres humanos únicos". (Vezzulla, 2001, p.87) Humano e humanista pois é "um procedimento que assenta e se centra nas pessoas; que tem por base as pessoas; que é desenvolvido por pessoas e para as pessoas" (Monteiro, 2017, p. 4) respeitando a sua realidade, a sua diferença, sem valores ou parâmetros impostos.

Humano e humanista pois é um procedimento inclusivo da diferença e da diversidade. A mediação está disponível para todos os que desejem participar no procedimento, independentemente das suas crenças, valores, convicções políticas, ideológicas, culturais, condições físicas ou intelectuais. Todos devem ser tratados como pessoas que são. Daí a necessidade de atender e perceber essa pessoa para, no seio de um procedimento informal e flexível, acolher a sua individualidade e diferença.

Para perceber o funcionamento da mediação nestas situações particulares importa

Reiterar alguns dos conceitos com os quais trabalha a mediação: responsabilidade, capacitação, empatia, respeito, criatividade e cooperação, que são as bases do trabalho para conseguirmos a "*autonomia igual*". Estes princípios orientam o trabalho do mediador de discutir, de levar os participantes a descobrirem em si mesmos as capacidades para que possam ir à procura do que necessitem para decidir: ir à procura de informação, saber escutar o outro e a si próprio sobre o que desejam, sobre a viabilidade e realidade destes desejos com a segurança de que tudo pode ser dito com respeito e tudo pode ser resolvido com a satisfação de todos. (Vezzulla, 2006, p.85)

Uma vez estabelecida a confiança entre mediados e mediador, assegurada a empatia necessária ao procedimento da mediação, pode o mediador desenvolver o seu trabalho de forma equidistante, neutral, independente e imparcial. Reconhecemos que é difícil criar empatia e proximidade, para que os mediados sintam confiança no mediador e simultaneamente manter a equidistância necessária à sua independência e imparcialidade. Este será um labor constante de qualquer mediador, tentando ser melhor, a cada dia e a cada mediação. Tal como referem Wilde & Gabros

"[S]er um bom mediador é uma grande honra para a pessoa e conseguir ser um excelente mediador deve constituir a meta de todos os que exercem estas funções." (Wilde & Gabros, 2007, p. 66) E para ser um excelente mediador permitimo-nos realçar a importância das suas características pessoais, pelo que "devem ser sensatos, serenos, preceptivos, pacientes, predispostos a escutar, criativos, desprovidos de sentimentos de onipotência". (Wilde & Gabros, 2007, p. 66).

Para garantir o sucesso da mediação é imperioso que com as suas atitudes e comportamento, transmita confiança, neutralidade, independência e imparcialidade. Mais do que apresentar e explicar estes princípios, importa que o mediador, com as suas atitudes, demonstre que estas não são palavras ocas. Deve o mediador fazer sentir aos mediados que os compreende, mas manifestando sempre a sua independência e imparcialidade. O mediador, antes de o ser, é humano, e por isso mesmo condicionado pelos seus valores, convicções, preconceitos. Não só os mediados tentam "comprar" o mediador, na esperança que este se identifique consigo e os favoreça, como também o mediador não se pode deixar influenciar por alguns pensamentos e sentimentos parasitas relativos aos mediados que, inevitavelmente, lhe vão assolar o pensamento, pondo em causa a sua independência, neutralidade e imparcialidade e comprometendo o sucesso do procedimento. E a melhor forma de o conseguir, ou seja, de conseguir conduzir este procedimento em estrito cumprimento pelas regras e princípios da mediação, assegurando a todo o momento a sua independência e neutralidade é, antes de mais, conhecer-se a si mesmo, ter consciência dos seus valores, preconceitos, emoções e princípios. É importante conhecer-se a si mesmo para conseguir identificar os pensamentos e sentimentos que derivam dos seus preconceitos e associações psíquicas pessoais e que poderão limitar a sua atividade, condicionando o sucesso da mediação, daqueles que possibilitarão uma melhor compreensão de si mesmo e dos mediados contribuindo, assim, para um desfecho positivo. Em qualquer procedimento de mediação e por maioria de razão, num em que um ou ambos os mediados são portadores de uma particular condição é "fundamental que o mediador se interroge sobre os pensamentos e as emoções relativas aos seus mediados, para conduzir com sucesso a mediação". (Vezzulla, 2001, p.52)

### 3. Reflexão final

Terminamos o presente artigo com uma breve reflexão final, reconhecendo que todos, sem exceção, enquanto seres humanos e seres sociais têm conflitos com outros que os rodeiam. E as pessoas portadoras de deficiência não são exceção! Também eles, como todos os outros têm conflitos com familiares, com os cuidadores, com as instituições de acolhimento, no local de trabalho. Ora, se assim é, não faria sentido excluí-los deste procedimento. Até porque este procedimento permite o seu tratamento enquanto seres únicos, permite-lhes falar e ser ouvidos e atendidos. E aqui reside o *plus* da mediação. Sabemos que “o mediado só confia quando se sente ouvido e compreendido” (Vezzulla, 2001, p. 46) e que “ao ser ouvido atentamente, falando sobre si mesmo e sobre a sua situação (...) sente-se respeitado e atendido, e isso dá-lhe alento para procurar verbalizar (...) as situações especiais que envolvem a sua realidade” (Vezzulla, 2006, p.102).

### Referências bibliográficas

- Boulding, K.E. (1962). *Conflict and Defense: A General Theory*. New York: Harper and Row.
- Brown, H. & Marriot, A. (1999). *ADR Principles and Practice*. London: Sweet and Maxwell.
- Cebola, C. M. (2015). Regulamentar a mediação: um olhar sobre a nova lei de mediação em Portugal. In *Revista Brasileira de Direito*, 11 (2): 53-55, jul.- dez. 2015. IMED.
- Cebola, C.M. (2013). *La Mediación*. Madrid: Marcial Pons.
- Gouveia, M. F. (2009). Algumas questões jurídicas a propósito da mediação. In Vasconcelos-Sousa, J. (Ed.-Coord.), *Mediação e criação de consensos: os novos instrumentos de empoderamento do cidadão na União Europeia*. Coimbra: MEDIARCOM/Minerva.
- Gouveia, M.F. (2015). *Curso de Resolução Alternativa de Litígios*. 3.<sup>a</sup> Ed. Coimbra: Almedina.
- Lopes, D. & Patrão, A. (2016). *Lei da Mediação Comentada*, 2.<sup>a</sup> ed. Coimbra: Almedina.
- Parkinson, L. (2008). *Mediação Familiar*. Lisboa: Ministério da Justiça.
- Thomas, K. W. (1992) Conflict and negotiation processes in organizations. In M. D. Dunnette, & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 3, 2<sup>nd</sup> edition, pp. 651-717. Chicago: Rand McNally.
- Vezzulla, J. C. (2001). *MEDIAÇÃO – Teoria e prática, Guia para utilizadores e profissionais*. Barcelona: Ministério da Justiça – Direção-Geral da Administração Exrajudicial, Agorapublicações.

Vezzulla, J.C. (2006). Adolescentes, Família, Escola e Lei. A Mediação de Conflitos. Lisboa: Ministério da Justiça, Direção-Geral da Administração Extrajudicial, Agorapublicações.