

CADERNO DE
EXERCÍCIOS EM
**MEDIAÇÃO
JUDICIAL**



WE SHALL BEAT OUR SWORDS INTO PLOWSHARES

1ª EDIÇÃO

CADERNO DE EXERCÍCIOS EM MEDIAÇÃO JUDICIAL

Ministério da Justiça
Brasil, 2012

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA

José Eduardo Cardozo

SECRETÁRIO DE REFORMA DO JUDICIÁRIO

Flavio Croce Caetano

DIRETORA DO DEPARTAMENTO DE POLÍTICA JUDICIÁRIA

Kelly Oliveira Araújo

CHEFE DE GABINETE

Wagner Augusto da Silva Costa

COORDENADOR-GERAL DE MODERNIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA

Eduardo Machado Dias

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA

PRESIDENTE

Min. Carlos Ayres Britto

CORREGEDOR GERAL DE JUSTIÇA

Min. Francisco Falcão

COORDENADOR DO MOVIMENTO PELA CONCILIAÇÃO

Conselheiro José Roberto Neves Amorim

PRESIDENTE DA COMISSÃO DE ACESSO À JUSTIÇA

Conselheiro Ney José de Freitas

REPRESENTANTE RESIDENTE DO PNUD-BRASIL

Jorge Chediek

ORGANIZADOR

André Gomma de Azevedo

COLABORADORES / REVISORES:

Eutália Coutinho, Leila Duarte Lime, Marcelo Girade Corrêa, Ana Valéria Silva Gonçalves, Marinurze M. Batista Ribeiro, Ildejane Gomes Santos, Ieda Santos Cabral, Cristiane Moroishi, Umberto Suassuna Filho, José Manoel Pereira, Simone Bastos, Glória Maria Dias Mosquera e Simone Republicano.

ORGANIZADOR: André Gomma de Azevedo

Juiz de Direito (TJBA). Mestre em Direito pela Universidade de Columbia, em Nova Iorque – EUA. Instrutor de técnicas autocompositivas do Movimento pela Conciliação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) e da Escola Nacional da Magistratura (ENM/AMB). Professor Pesquisador Associado da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (FD/UnB). Foi mediador no Instituto de Mediação e Resolução de Conflitos (IMCR) e no Juizados de Pequenas Causas no Harlem, ambos em Nova Iorque – EUA. Foi ainda Consultor Jurídico na General Electric Company (GE), em Fairfield, CT – EUA.

FICHA TÉCNICA DA PUBLICAÇÃO:

Capa

Rodrigo Bezerra Domingues

Diagramação

Divanir Júnior Moura Mattos e
Carlos Eduardo Meneses de Souza Costa

Revisão

Karla Danielle dos Angeles

Impressão

AGBR Comércio e Impressos Gráficos Ltda.

Tiragem

3000 exemplares

CADERNO DE EXERCÍCIOS EM MEDIACÃO JUDICIAL

Ministério da Justiça

Secretaria de Reforma do Judiciário
Esplanada dos Ministérios, bloco T, 3º andar, sala 324
CEP 70.064-900, Brasília-DF, Brasil.
(61) 2025-9118
e-mail: reformadojudiciario@mj.gov.br
www.mj.gov.br/reforma

CADERNO DE EXERCÍCIOS

Copyright © 2012 by GT RAD

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia, gravação ou qualquer forma de armazenagem de informação sem a autorização por escrito dos editores, ressalvada a hipótese de uso por entes de direito público que poderão reproduzir livremente, sem necessidade de prévia autorização, desde que citada a fonte.

Impresso no Brasil

Sumário

Prefácio	9
Orientações iniciais	11
Panorama da mediação e Organização do ambiente	13
O controle do processo de mediação	29
Ferramentas para provocar mudanças	55
A condução da mediação	69
Exercícios de competências autocompositivas	111
Autossupervisão e/ou supervisão	169
Relatórios	211

CADERNO DE
EXERCÍCIOS

Aos instrutores de mediação judicial

Pela inestimável contribuição à
melhoria do Poder Judiciário Brasileiro



Prefácio

O presente Caderno de Exercícios retrata a realizadora parceria da Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça e do Movimento pela Conciliação do Conselho Nacional de Justiça para a construção consensuada de um Poder Judiciário mais sensível e harmonizador. Ele tem como finalidade estimular a prática da mediação e, por conseguinte, a incorporação das principais técnicas utilizadas por mediadores para auxiliar as partes a chegarem a um entendimento por meio de efetivas ações comunicativas.

O presente trabalho se desenvolve com o cuidado de considerar que existem também outras formas de se mediar. A forma adotada no Manual de Mediação Judicial e no presente Caderno de Exercícios apenas consiste em mais um instrumento de estabilização de uma das mais desafiadoras políticas públicas: tornar o judiciário mais sensível e valorizador da condição humana por meio da mediação de conflitos.

Isto porque uma das maiores dificuldade de se implementar essa política pública consiste não apenas em apresentar uma nova proposta de processo de resolução de conflitos, mas em criar condições para a sua expansão e desenvolver mecanismos de aferição da efetividade dessa prática. Isso porque a incorporação de técnicas de mediação pelos mediadores requer treino prático dessas técnicas e estágio supervisionado - figuras até recentemente inexistentes no nosso sistema público de resolução de disputas.

O Conselho Nacional de Justiça tem, por meio da Resolução 125/10, estabelecido as diretrizes da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses e auxiliado os tribunais estaduais e federais na organização e estruturação de treinamentos para tornar esta Política Judiciária efetiva. Já a Secretaria de Reforma do Judiciário tem, por sua vez, estimulado o desenvolvimento de instrumentos pedagógicos - de uso facultativo por instrutores de mediação judicial - como vídeos, slides, exercícios simulados e manuais e cadernos de exercícios como este

em questão. De igual forma, a SRJ/MJ é responsável pela Escola Nacional de Mediação e Conciliação (ENAM), centro de estudos e disseminação do conhecimento em mediação e técnicas autocompositivas criado pelo Ministério da Justiça por meio da Portaria MJ nº. 1920/2012.

Considerando a diversidade de treinamentos e de instrutores no Brasil, bem como a necessidade de se aumentar significativamente o número de docentes em mediação judicial para que mais cursos possam ser oferecidos a custos cada vez menores, a política pública de formação de instrutores parte de um pressuposto fundamental: somente pode ser instrutor de mediação quem efetivamente domina técnicas de mediação. E precisamente com o intuito de se aumentarem progressivamente o número de pessoas que dominam efetivamente a técnica de mediação para em um segundo momento lhes ser fornecida capacitação em instrutoria em mediação o presente Caderno de Exercícios foi concebido - para ser distribuído a servidores, advogados, psicólogos, professores universitários e quaisquer outras pessoas que tenham interesse em se desenvolverem como efetivos mediadores.

Por esse motivo, o presente Caderno de Exercícios segue a abordagem técnica e pragmática do Manual de Mediação Judicial e decorre da necessidade de supervisores e instrutores controlarem melhor o processo de aprendizado e desenvolvimento de competências autocompositivas de seus alunos. Seu uso é uma prerrogativa de instrutores que, considerando o contexto do local onde está sendo ministrado treinamento básico em mediação, poderão utilizar todos ou apenas parte dos exercícios presentes neste Caderno.

Todavia, os fins a que se destina mais este instrumento pedagógico são obrigatórios: estimular mediadores judiciais a tornarem-se efetivos para que possam aproximar partes em conflito e demonstrar à sociedade que além de um órgão prolator de sentenças o Poder Judiciário pode ser um hospital de relações sociais ou, até mesmo, um centro de paz.

Brasília, setembro de 2012.

José Roberto Neves Amorim

Coordenador do Movimento pela Conciliação - CNJ

Flávio Croce Caetano

Secretário de Reforma do Judiciário



Orientações iniciais

Este Caderno foi concebido para ser periodicamente entregue ao instrutor / supervisor que avaliará o conteúdo das respostas às diversas questões distintas. Como há mais de uma resposta correta para a maior parte das questões contidas neste caderno, optou-se por não incluir um espelho de respostas como há no capítulo de competências autocompositivas do Manual de Mediação Judicial.

Ao completar o presente Caderno de Exercícios o aluno deverá entregá-lo ao supervisor ou ao instrutor que poderá com base neste conjunto de respostas, aliado ao histórico de mediações e relatórios de supervisão, orientar o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos ('NuPeMeC' ou 'Núcleo de Conciliação') a certificar o candidato como mediador.

Naturalmente, o intuito deste Caderno de Exercícios não foi substituir o treinamento em técnicas e habilidades autocompositivas. Este texto serve para complementar o treinamento básico oferecido pelo Tribunal de Justiça ou órgão com o qual este tenha relação de parceria. Como será abordado mais adiante, o adequado treinamento envolve um curso de técnicas e habilidades seguido por mediações supervisionadas, grupos de autossupervisão e recomendações derivadas das avaliações dos usuários.

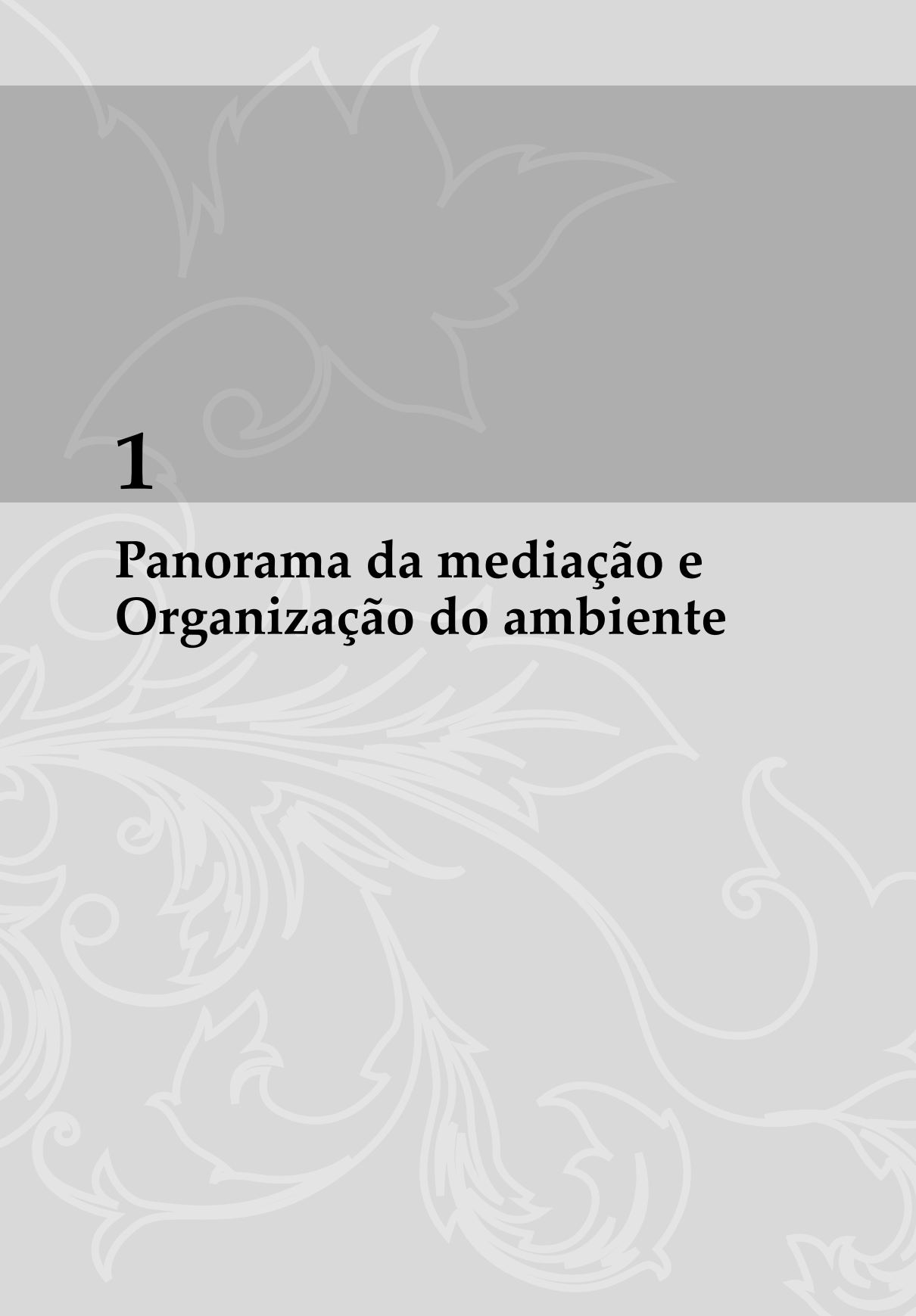
A primeira parte deste trabalho consiste em um controle de leitura quanto a aspectos fundamentais do Manual de Mediação Judicial. Assim, as respostas às questões apresentadas pressupõe que o participante tenha lido com atenção o Manual de Mediação Judicial. Em seguida foram apresentados exercícios referentes ao procedimento de mediação - inclusive no que tange a declaração de abertura, reunião de informações e resumo. Finalmente, foram incluídos também alguns exercícios de competências autocompositivas. Por se tratar de habilidades que muitas vezes demoram anos para serem bem incorporadas pelos novos mediadores, recomenda-se que as respostas sejam registradas nesse próprio Caderno

de Exercícios a lápis, para que eventuais repostas possam ser facilmente retificadas pelos próprios participantes ou por meio de sugestões dos instrutores ou supervisores.

Espera-se que, com o passar dos anos e especialmente com a efetiva adoção desse Caderno de Exercícios, os participantes desses treinamentos possam contribuir com mais exercícios e sugestões para que este caderno seja cada vez mais útil na formação do novo mediador.

Brasília, setembro de 2012.

André Gomma de Azevedo
Organizador



1

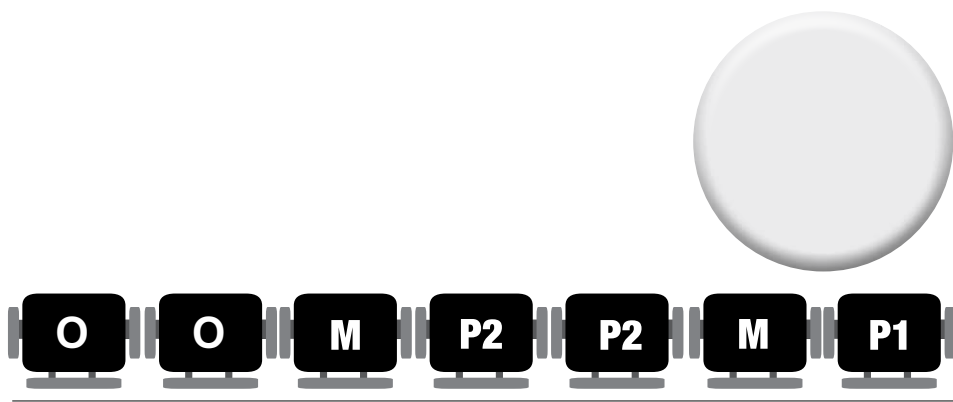
Panorama da mediação e Organização do ambiente



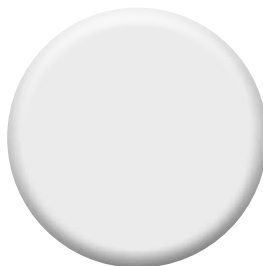
ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE

EXERCÍCIO N. 1

Imagine que ao chegar ao local onde se realizará sua primeira mediação todos os móveis se encontram encostados na parede da seguinte forma:



Desenhe abaixo como deve-se organizar a mesa e as cadeiras. Não é necessário desenhar a cadeira, basta colocar uma letra indicando onde se deve sentar cada um.



EXERCÍCIO N. 2

Imagine agora com mesa retangular:



Desenhe abaixo como você organizaria a mesa e as cadeiras para uma mediação.





EXERCÍCIO N. 3

Imagine agora com mesa quadrada com tamanho suficiente para sentarem-se ao seu redor também os observadores:



Desenhe abaixo como você organizaria a mesa e as cadeiras para uma mediação.



EXERCÍCIO N. 4

Escreva quais itens se deve ter à mesa antes do início da mediação:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



EXERCÍCIO N. 5

O que deve ser feito com estes itens após cada sessão? E ao término da mediação? Qual princípio da mediação merece especial atenção neste momento?

EXERCÍCIO N. 6

Quem deve participar da mediação? Um parente de uma das partes pode/deve "assistir à mediação para conhecer melhor o processo"?

EXERCÍCIO N. 7

Quem pode/deve observar uma mediação judicial? Como o observador deve se portar durante a mediação? Quem não deve ser autorizado a observar uma mediação judicial? Por que?

[illegible]



EXERCÍCIO N. 8

Quem deve apresentar os observadores e os supervisores? Por que?

EXERCÍCIO N. 9

No Manual de Mediação Judicial se indica que "um advogado que tenha seu valor reconhecido pelo mediador e que, por meio de técnicas apropriadas seja estimulado a tanto, tende a desenvolver um comportamento apropriado para a eficiente resolução da disputa" Por que? Usando suas próprias palavras indique como isso pode ser feito ao recepcionar advogados antes da mediação. Faça o mesmo indicando como proceder em uma declaração de abertura.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



EXERCÍCIO N. 10

Por que a confidencialidade mostra-se fundamental ao adequado andamento da mediação? Indique também quando se deve comentar pela primeira vez sobre a confidencialidade.

EXERCÍCIO N. 11

Quais são as vantagens de se adotar um modelo de co-mediação? Há desvantagens?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

EXERCÍCIO N. 13

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

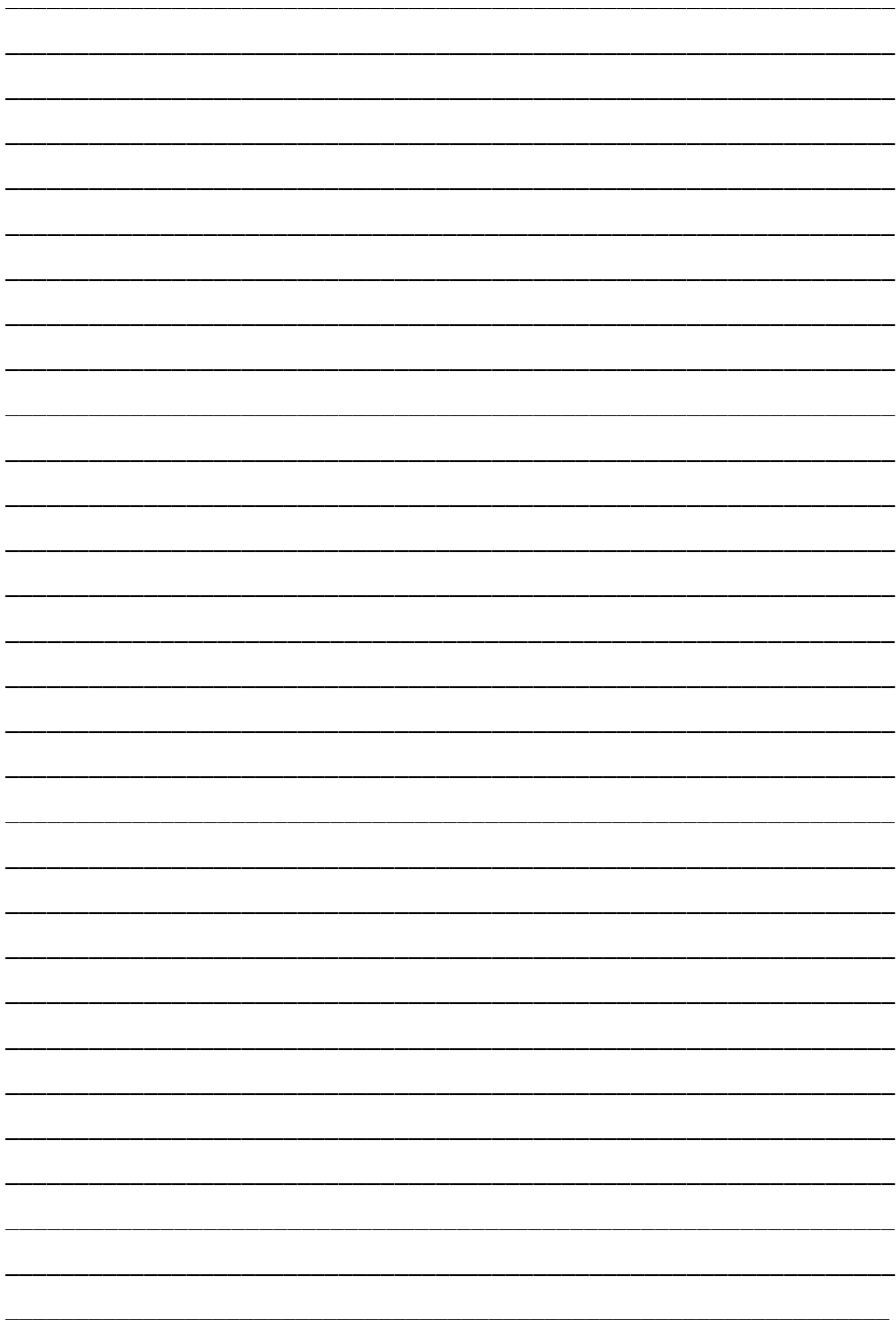
EXERCÍCIO N. 14

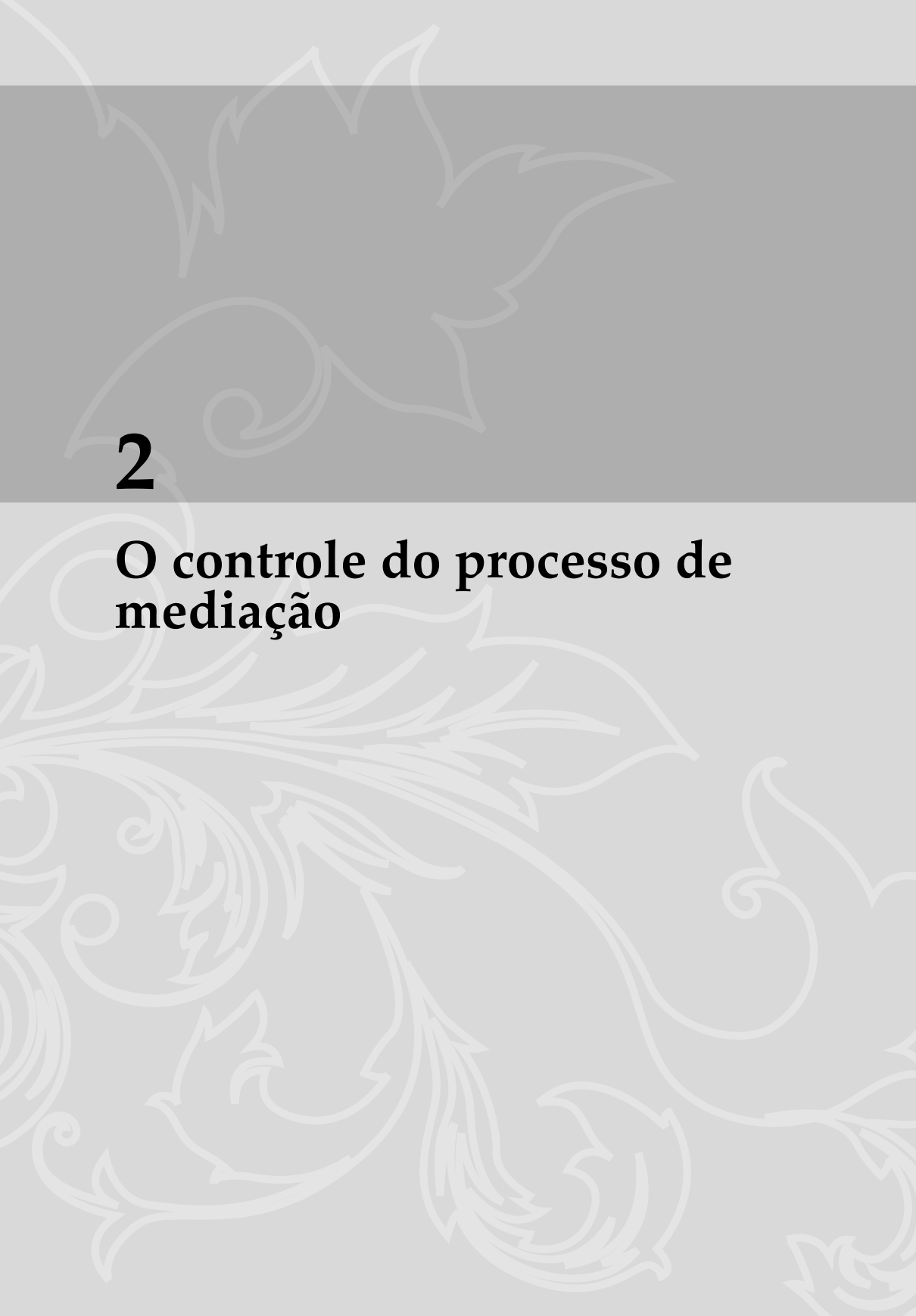
No que consiste o empoderamento na mediação? Por que este conceito mostra-se importante nesse processo de resolução de disputas?

EXERCÍCIO N. 15

Descreva resumidamente as fases de uma mediação.







2

O controle do processo de mediação



O CONTROLE DO PROCESSO

EXERCÍCIO N. 16

Como o mediador deve se preparar para a mediação? Com qual antecedência espera-se que o mediador esteja presente à sessão de mediação?

EXERCÍCIO N. 17

Quais as vantagens do mediador fazer um acolhimento com um sorriso? Há outras formas de linguagem não verbal que também auxiliam a mediação?

EXERCÍCIO N. 18

Qual a importância da declaração de abertura? Aproximadamente quanto tempo deve demorar essa fase? Quais as consequências de se fazer uma declaração de abertura sem a lista de verificação?

[illegible]



EXERCÍCIO N. 19

Por que não se deve memorizar a declaração de abertura e sim fazê-la com uma lista de verificação e com suas próprias palavras?

EXERCÍCIO N. 20

O que se espera de um mediador na sessão conjunta inicial? Por que é importante que as partes se "sintam ouvidas"?

EXERCÍCIO N. 21

Como o mediador deve escolher quem inicia a mediação? Pode ser aleatório? O motivo precisa ser explicitado? Por que?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Como se administram as interrupções entre as partes na fase de reunião de informações? O mediador deve permitir que a parte que estiver interrompendo a outra conclua a sua idéia? Por que?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

EXERCÍCIO N. 23

De que forma pode o mediador fazer com que as partes se dirijam a ele(a) ao invés de se engajarem em comunicações diretas contraproducentes?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

EXERCÍCIO N. 25

Qual a importância das anotações feitas no decorrer da fase de reunião de informações? Por que estas devem ser feitas em linguagem neutra?

EXERCÍCIO N. 26

Por que o resumo deve ser feito com uma perspectiva construtiva do conflito? Por que se indica haver erro de condução quando o mediador usa as mesmas palavras das partes para fazer o resumo?



EXERCÍCIO N. 27

Quais são as desvantagens de se fazer o resumo após apenas uma das partes ter se manifestado?

EXERCÍCIO N. 28

Na fase de reunião de informações, após todos os interessados já terem feito uso da palavra, por que não se deve conceder mais uma oportunidade (para réplica ou tréplica) à parte que primeiro se manifestou? Evitar o resumo nesse momento faria com que as partes se comportassem de que forma?

EXERCÍCIO N. 29

Por que o mediador deve confirmar se o seu resumo está correto?

EXERCÍCIO N. 30

Por que o resumo deve ser realizado com discurso positivo? Quais são as consequências de se manter um discurso negativo no resumo?



EXERCÍCIO N. 31

Qual o propósito de se indicarem as questões ao final de um resumo?

EXERCÍCIO N. 32

Por que deve-se evitar a inversão do procedimento de mediação para buscar soluções antes de esclarecidos os pontos principais da controvérsia?

EXERCÍCIO N. 33

Quando se deve realizar sessões individuais?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



EXERCÍCIO N. 34

Por que antes de iniciar a sessão privada com qualquer das partes o mediador deve indicar que tudo o que ela desejar que seja mantido confidencial receberá esse tratamento? Por que deve-se consultar a parte, ao final da sessão, quais são os pontos que não poderão ser compartilhados com os outros interessados?

EXERCÍCIO N. 35

Por que a pergunta, ao final da sessão individual, deve ser feita na forma negativa (e.g. *"Quais ponto não podem ser compartilhados com Pedro"*) ao invés de na afirmativa (e.g. *"O que posso comentar com Pedro"*)?

EXERCÍCIO N. 36

O que é uma questão? Como um mediador pode escolher por qual questão iniciará a fase de resolução de questões?

EXERCÍCIO N. 37

O que é uma mediação avaliadora? E uma mediação facilitadora?



This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

EXERCÍCIO N. 39

O que é a validação de sentimentos? Qual seu propósito na mediação? Qual o prejuízo de se desvalidarem sentimentos? Ainda, qual o prejuízo de se ignorarem os sentimentos das partes?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

EXERCÍCIO N. 41

[illegible]

EXERCÍCIO N. 42

O que é linguagem neutra?

EXERCÍCIO N. 43

O que é o contágio emocional? Como é possível melhorar o ambiente emocional na mediação?



EXERCÍCIO N. 44

Se as partes não podem se interromper durante uma mediação por que o mediador pode interrompê-las? Exemplifique algumas situações em que tais interrupções pelo mediador seriam recomendáveis e em quais não seriam.

This image shows a single page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, leaving small margins at the top and bottom. There are no vertical margin lines, and the page is completely blank except for the lines themselves.



Como proceder se a parte agir de forma ríspida ou grosseira ao dirigir-se ao próprio mediador?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

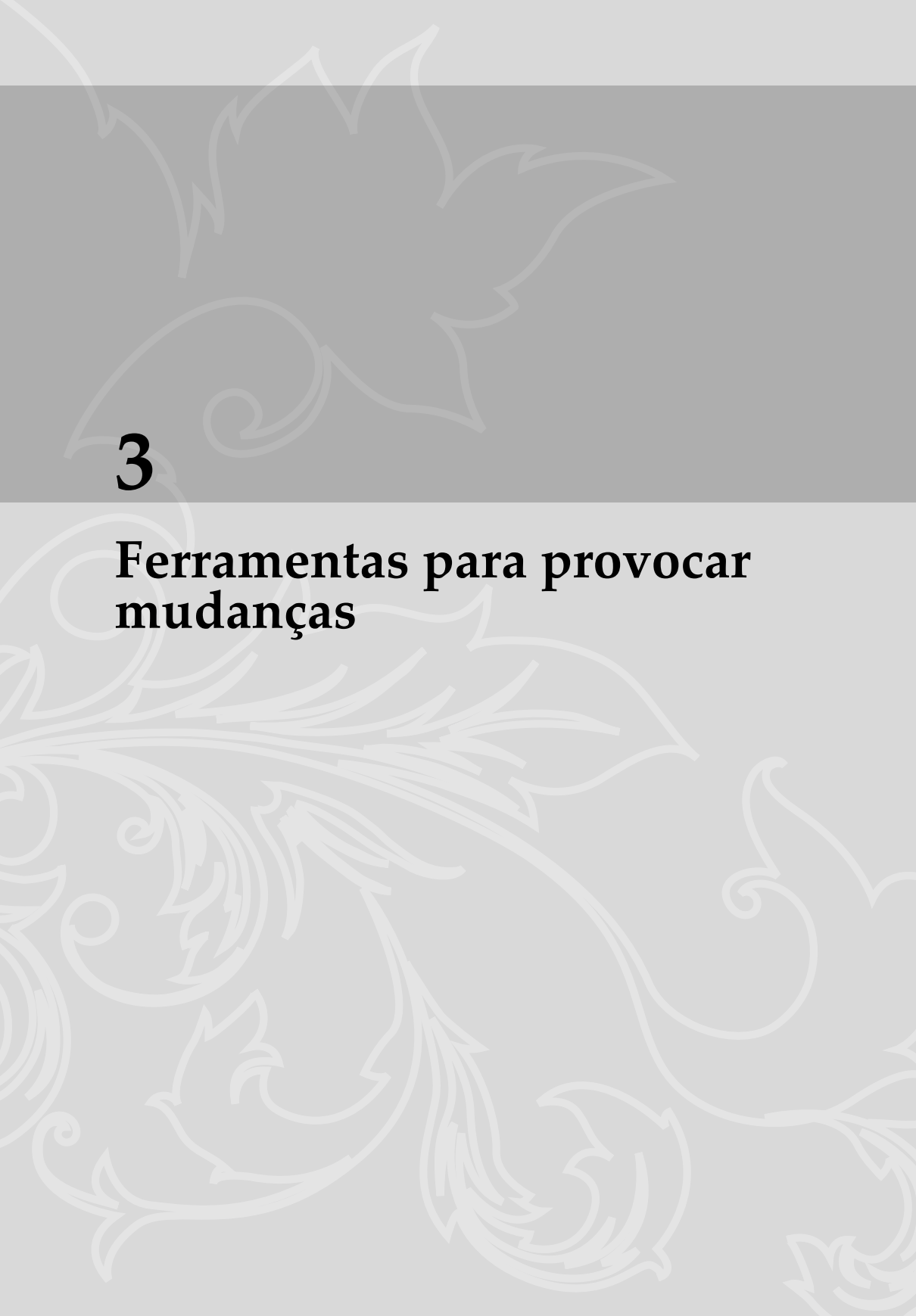
EXERCÍCIO N. 46

O que pode ser feito pelo mediador se as partes estiverem se interrompendo com tal frequência a ponto dele constatar que elas têm significativas dificuldades de se comunicarem uma com a outra?

EXERCÍCIO N. 47

Dê dez exemplos de atitudes concretas que aumentam a percepção da parte de que o mediador está sendo atencioso e educado.





3

Ferramentas para provocar mudanças



FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

EXERCÍCIO N. 48

O que é a recontextualização? Dê um exemplo.

EXERCÍCIO N. 49

O que é a audição de propostas implícitas? Dê um exemplo.

EXERCÍCIO N. 50

Por que o afago se mostra uma importante técnica para a condução da mediação? Dê um exemplo.

EXERCÍCIO N. 51

O que é uma sessão privada? É adequado realizar somente sessões privadas com uma das partes?



EXERCÍCIO N. 52

O que é a inversão de papéis? Quais as precauções recomendadas para a aplicação dessa técnica?

EXERCÍCIO N. 53

O que é a geração de opções? Dê exemplos de discursos que geram opções?

EXERCÍCIO N. 54

O que é a normalização? Da perspectiva da teoria do conflito, por que esta técnica se mostra importante para a mediação?

EXERCÍCIO N. 55

O que é o enfoque prospectivo? Por que esta técnica aplica-se mais em processos autocompositivos do que em processos heterocompositivos?



EXERCÍCIO N. 56

Por que o teste de realidade é muitas vezes confundido com falta de imparcialidade do mediador? O que pode ser feito para evitar que o teste de realidade afete o *rappport* entre o mediador e as partes?

EXERCÍCIO N. 57

O que são perguntas abertas, fechadas e restritas? Dê exemplos

EXERCÍCIO N. 58

Quais as diferenças entre as duas principais abordagens de negociação (negociação por princípios/interesses e negociação posicional)? Comente suas principais características.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Em linhas gerais, qual a sequência a ser seguida em uma negociação integrativa? Por qual motivo essa sequência pode aumentar as chances de uma negociação ser mais produtiva?

This image shows a single page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, leaving small margins at the top and bottom. There are no vertical margin lines, text, or other markings on the page.

EXERCÍCIO N. 60

O que são espirais de conflito? Qual a importância deste conceito para a mediação?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



EXERCÍCIO N. 61

No modelo facilitador, o mediador pode sugerir soluções? Por que?

EXERCÍCIO N. 62

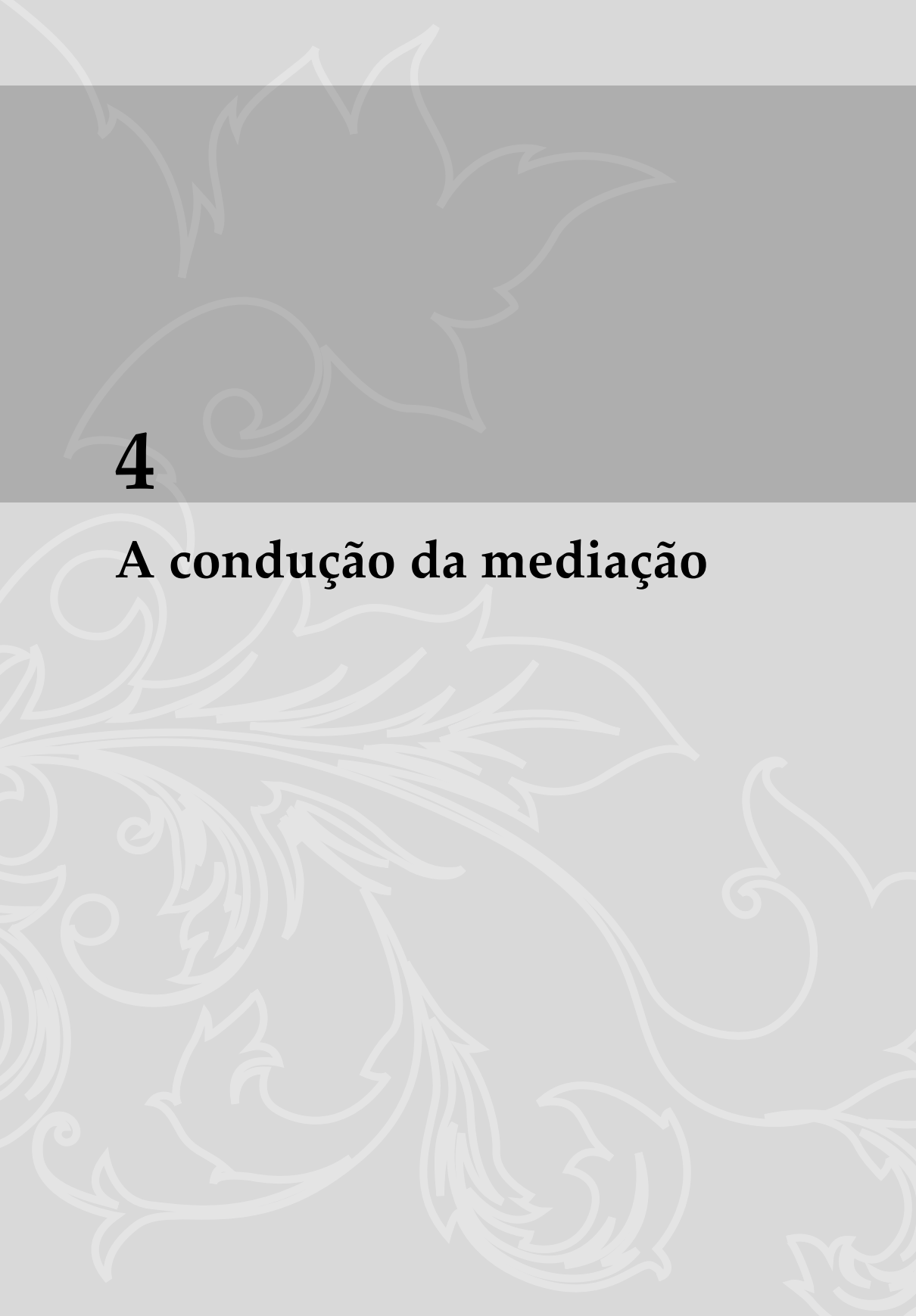
Como um mediador experiente deve lidar com conflitos que eventualmente venha a ter com um advogado ou com uma parte?

EXERCÍCIO N. 63

Por que se mostra essencial à mediação transformar os discursos judicatórios (avaliações) das partes em observações? Dê dois exemplos.

[illegible]

[illegible]



4

A condução da mediação



Com base na lista de verificação contida no Manual de Mediação Judicial escreva abaixo uma declaração de abertura com as suas próprias palavras.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on the right side, suggesting it's resting on a surface.

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines across its entire width, providing a guide for handwriting or typing. The paper is otherwise completely empty, with no margins, text, or other markings.



[illegible]

[illegible]

EXERCÍCIO N. 66

Como mencionado no Manual de Mediação Judicial, a mediação melhor se desenvolve se forem corretamente identificados os interesses e questões presentes no conflito. Uma questão é um tópico para discussão passível de ser resolvida na mediação. Em outras palavras, a questão é um ponto controvertido. Assim, questões não se relacionam com a personalidade, valores e crenças religiosas das partes; tem, portanto, cunho objetivo. Como regra, um mediador experiente ao identificar questões, não se volta para uma necessidade, posicionamento ou solução de apenas uma das partes e realiza o registro da questão de forma sintética e neutra. O papel do mediador está em enquadrar uma questão, no intuito de confirmar com as partes a sua compreensão daquilo que desejam discutir sem que esta identificação venha a ser percebida como um pré-julgamento por parte do facilitador. Com base nos discursos abaixo identifique as questões e os interesses reais.

Exemplo:

(Do empresário para o mediador) *Não aceito ela ir até a minha oficina e retirar seu carro do pátio sem a minha autorização. Em especial depois dos absurdos que ela falou na frente de outros clientes.*

(Da cliente para o mediador) *Cansei de ser tratada com desrespeito. Chegar no dia em que prometeram o carro consertado e receber uma conta 60% maior do que o orçamento que foi dado é um desrespeito, você não acha?*

Questão: *Comunicação; Conserto do carro ou apenas 'carro'.*

Interesse: *Ambos tem o interesse de serem respeitados, de respeitarem um ao outro, do carro ser consertado da melhor forma possível e por um preço justo.*

(Do empreiteiro para o mediador) *Eu disse ao Ricardo que só seria possível terminar em menos de seis semanas se não tivéssemos nenhum problema na fundação. O terreno tinha cada pedra que precisou chamar gente de fora para limpar a área. Tive que pagar por fora para esses auxiliares e nem pedi para ele arcar com esse gasto. O tempo que o pessoal ficou parado foi exatamente enquanto eu buscava esse apoio adicional. Tenho que administrar meus pedreiros e auxiliares com rigor. Não dá para fazer isso se ele me chinga e depois me chama de preguiçoso na frente dos meus empregados.*

(Do empreendedor para o mediador) *Eu precisava terminar a minha padaria antes do recesso de fim de ano - quando tudo fica parado. Ele tinha me dito que conseguiríamos terminar em seis semanas o que me daria dois meses de boa lucratividade antes desse recesso. Depois vieram uma série de histórias de problemas mas nas três vezes que fui ver a obra metade dos funcionários dele estava de papo para o ar. Chegou um momento em que realmente eu perdi a cabeça e na hora de fazer o acerto final eu sugeri que ele arcasse com parte do prejuízo.*



Questões: _____

Interesses: _____

(Do marido de uma paciente para o mediador) *Eu disse à Tereza que estaria sempre ao lado dela, mesmo nos momentos mais difíceis. Agora com ela na UTI eu não posso voltar atrás e fingir que não prometi nada a ela. Faço isso pois sei que ela precisa de mim!*

(Da chefe de enfermagem para o mediador) *No nosso hospital sempre zelamos pelo melhor tratamento possível para os nossos pacientes e seus familiares. Entendo que o Sr. Jurandir quer cuidar de sua esposa mas não podemos deixar que ele fique lá pois colocaria em risco a vida da Dona Elizabete e dos demais pacientes da UTI.*

Questões: _____

Interesses: _____

(Do empreiteiro para o mediador) *Eu disse ao Thomaz que só continuaria a obra se ele me assegurasse que eu não teria que pagar o prejuízo causado pela chuva. O temporal que caiu em Brasília foi caso fortuito e força maior - a cobertura da casa com a lona não impediria a chuva de molhar a lage e depois disso claro que teria infiltração. Agora que eu terminei a obra ele está dizendo que precisa reter R\$ 5.000,00 para cobrir os gastos de reparos internos da casa. Eu falei expressamente para ele que só continuaria a obra se ele me garantisse que pagaria todo o valor faltante no contrato. Isto não está correto!*

(Do proprietário do imóvel para o mediador) *Eu tenho como principal fonte de renda uma casa que é alugada para um escritório de advocacia, há algum tempo meu locatário tem reclamado de infiltrações e por isso contratei uma excelente empresa de engenharia para reformar o telhado. Em Brasília nunca chove no período de inverno - ou melhor, quase nunca - por esse motivo, pedi que eles iniciassem a obra somente em junho e ainda assim cobrissem com uma lona a obra à noite e aos fins de semana - para a eventualidade de vir a chover. Em uma determinada sexta-feira, o mestre de obras dele esqueceu de mandar os funcionários cobrirem o telhado com a lona. No dia seguinte choveu e os meus inquilinos me ligaram furiosos dizendo que caiu água em processos e em um computador. Quando cobrei isso do Pedro ele me disse que mesmo que tivesse coberto não teria como evitar molhar a lage. Não é bem assim não. A chuva foi uma chuva moderada e eu aceitaria esse prejuízo se ele realmente tivesse coberto adequadamente o telhado. As nossas conversas não evoluíram bem e acabei tendo que dizer para ele que pagaria o remanescente integralmente sob pena dele abandonar a obra - inclusive com risco de chover mais e todos nós termos mais prejuízos. Falei para ele que pagaria pois foi a única forma de me assegurar que eu não teria um prejuízo ainda maior. De fato, estou disposto a pagar tudo, desde que eu possa compensar o prejuízo que o meu inquilino sofreu.*

Questões: _____

Interesses: _____

(Do motorista para o mediador) *O fato de ter ultrapassado pela direita e batido nele não quer dizer que a culpa é exclusivamente minha. Além disso o conserto de um carro popular que nem capotou não pode custar R\$ 5000,00. Eu não vou pagar esse valor por nada nesse mundo, em especial depois das coisas que ele me falou ao telefone!!*

(Do outro motorista para o mediador) *Se ele acha que não é culpado pelo acidente por que fugiu no local? Eu tive um trabalhão para localizá-lo e depois de mostrar fotos do acidente e do carro dele no local ele ainda tentou fugir da responsabilidade. Tem que pagar sim!*



Questões: _____

Interesses: _____

(Do vizinho para o mediador) *Eu nunca vou tirar o muro de lá. Eu construí o muro depois de ver o cachorro dele fazer as necessidades no meu terreno pelo menos 5 vezes. Na última vez que fui conversar com ele, o Pedro me disse que cachorro nasceu para ser feliz! Disse que iria construir o muro e ele me falou para fazer o que eu quisesse. Fiz.*

(Do segundo vizinho para o mediador) *Quando voltei de viagem notei o muro dividindo os dois terrenos. Ele construiu o muro onde achava que seria o lugar da divisa dos terrenos mas se equivocou. E agora a única coisa que ele fala quando vou conversar sobre isso é que isso tudo foi por causa do meu cachorro - o que um cachorro tem a ver com um muro?!?!*

Questões: _____

Interesses: _____

(Do diretor de centro de treinamento para o mediador) *Organizamos um treinamento em padrão internacional a um custo local. Por termos instrutores de primeira linha não podemos convidá-los para lecionarem em um lugar de segunda categoria. O que cobramos pelo treinamento está bem dentro dos padrões praticados no mercado. Fiquei surpreso com a irritação do Ricardo e especialmente com*

a recusa dele de pagar pelo treinamento que foi oferecido. O fato de ter sido em uma casa de praia apenas motivou os alunos - todos tiveram frequência superior a 95%.

(Do empresário para o mediador) Assinamos um contrato bastante vago quanto ao quesito de ressarcimento de despesas com locação predial e localização do treinamento. Ainda assim, não dá para imaginar que alguém levaria empregados meus para um treinamento em outra cidade e sem antes me consultar!!

Questões: _____

Interesses: _____

(Da empresária para o mediador) Tenho investido em imóveis há alguns anos. Recentemente me ofereceram um imóvel de 2000 m2 que estaria sendo escriturado em poucas semanas. Assinamos um contrato de promessa de compra e venda, como se passaram seis meses sem que o imóvel fosse escriturado, fiz um distrato com o vendedor e ele apenas me devolveu o sinal. Quando fui pedir ao corretor que devolvesse o valor de corretagem ele foi muito grosseiro comigo. Normalmente quem paga comissão é o vendedor. Depois de muita pressão dos corretores acabei aceitando pagar R\$ 10.000,00 mas, o negócio não vingou. Então eles tem que me devolver esse valor.

(Do corretor para o mediador) De fato houve o pagamento de valor de corretagem por um negócio que vingou - eles assinaram o contrato de promessa de compra e venda. Se a Tereza não quis mais o terreno é problema dela. Não acho que devo devolver o valor da corretagem só porque demorou um pouco mais do que esperado a escrituração do imóvel.

Questões: _____

Interesses: _____



(Da consumidora para o mediador) *Fiquei muito assustada quando vi meu filho vomitando e, praticamente, desmaiado dizendo que estava passando mal. Só depois de uma hora no hospital descobri que era intoxicação alimentar decorrente do leite achocolatado que dei para ele no café da manhã. No hospital vi outros dois pais com filhos na mesma situação. Quando liguei para a empresa eles negaram qualquer problema com o produto deles. Só depois de uma semana é que eles admitiram e recolheram o produto dos supermercados. Estou pedindo os R\$ 10.000,00 de danos materiais e morais não apenas por causa do que eu passei mas para ter certeza que nenhuma outra mãe terá que passar pelo mesmo sofrimento que eu passei.*

(Do preposto para o mediador) *Nós lamentamos muito o sofrimento da Dona Tereza, de fato fizemos um recall do achocolatado assim que ficou comprovado que tratava-se de uma falha na linha de produção. Não temos condições de dizer que um determinado produto está com problemas apenas em razão de dois ou três telefonemas e já oferecemos assistência médica para aqueles pais que solicitaram. Todavia, o valor pedido está fora da nossa alçada.*

Questões: _____

Interesses: _____

(Da consumidora para o mediador) *Economizei por quatro meses para poder comprar uma boa cama com um bom colchão. Eu fui até a loja ver a cama que eu queria três vezes. Quando finalmente consegui economizar o dinheiro fui até a loja a paguei à vista. Na hora da entrega percebi que eles colocaram um laquê fosco quando eu tinha pedido brilhoso e as ripas da cama estavam empenadas. Oras eu troquei a cama exatamente porque a minha antiga me dava dor nas costas. Receber uma cama nova com ripas empenadas não dá! Quando fui à loja para reclamar eles disseram que eu deveria ter reclamado na hora da entrega e me trataram muito*

mal. E mais, quando fui reclamar para a transportadora eles disseram que como o defeito não era da entrega e sim da fabricação eu deveria reclamar na loja. Já estou com esse problema há dois meses e me enfurece o modo com que estou sendo tratada.

(Do preposto para o mediador) No nosso pedido consta uma cama com laquê brilhoso e no registro de entrega consta que foi entregue uma cama com laquê brilhoso. Comentei com a Dona Tereza que poderia resolver essa situação se ela trouxesse a cama ou arcasse com o transporte da cama para a loja. Eu não tenho como ir até a casa dela ver a cama e as ripas. É para isso que existe a necessidade de se assinar o termo de recebimento de mercadoria - para registrar falhas desse tipo. Se ela não se lembra do nome da pessoa que a tratou mal na loja eu não tenho como chamar a atenção desse funcionário...

Questões: _____

Interesses: _____

(Da comprador para o mediador) Comprei do Ricardo um Gol em bom estado de conservação e paguei com R\$ 2000,00 em dinheiro e três cheques de R\$ 1000,00 mais o meu carro antigo que era um Chevette. Só que quando fui transferir o carro para meu nome o DUT que ele tinha me entregue era antigo - o DUT novo indicava que o carro estava em alienação fiduciária - quer dizer que estava em nome de um Banco. Ele me vendeu um carro que não era dele! Na hora sustei os cheques e tratei de tentar desfazer o negócio. Quando finalmente o encontrei fiquei sabendo que ele estava furioso pois eu tinha sustado os cheques - era só o que faltava! Agora quero só meu carro de volta e meu dinheiro. Se o carro não pode ficar no meu nome quero desfazer o negócio.

(Do vendedor para o mediador) Na hora da venda eu falei para o Tiago que ele deveria esperar três meses para transferir o carro para o nome dele. Eu expliquei que estava dando um DUT para ele mas que ele precisava esperar eu resolver algumas coisas no banco antes. Com o primeiro cheque dei entrada em uma máquina de fazer churros e ainda falta pagar o resto pois os dois outros cheques foram sustados. Eu não tenho como ganhar dinheiro e pagar o final do financiamento do Gol se eu não estou trabalhando - vendendo churros - Eu não tenho como devolver os



R\$ 2.000,00 em dinheiro nem os R\$ 1.000,00 do cheque que já entrou e está com o vendedor da máquina de churros. Se ele tivesse me ligado no dia que deu problema no Detran eu teria explicado de novo para ele. Eu não tenho nenhum problema de desfazer o negócio, mas para isso ele tem que primeiro liberar os cheques para que eu possa continuar a trabalhar.

Questões: _____

Interesses: _____

(Do consumidor para o mediador) Comprei a passagem há dois meses e quando fui viajar me informaram que o aeroporto estava fechado e que eu poderia remarcar a viagem de ida sem custo mas a de volta se eu fosse alterá-la eu teria que pagar uma taxa de quase R\$ 100,00. Achei um absurdo pois minha viagem a Salvador demoraria apenas um fim de semana prolongado. Claro que vou remarcar essa viagem para outra data e quero mudar a volta também sem custo. Acho que eles estão violando meu direito de consumidor e tenho direito à remarcação da passagem sem custo e danos morais

(Do preposto para o mediador) O registro que temos indica que foi oferecido uma reacomodação no próximo voo que sairia em 12 horas e o Sr. Tiago não aceitou. Como poderíamos fazer com que ele chegasse ao destino com menos de um dia de atraso não houve a oferta de mudança de voo de retorno sem pagamento de taxa administrativa.

Questões: _____

Interesses: _____

EXERCÍCIO N. 67

Como indicado no Manual de Mediação Judicial, após o mediador ter perguntado à última das partes a se manifestar se deseja dizer algo mais, deve ele fazer um resumo de toda a controvérsia até então apresentada, verificando as principais questões presentes, como também os interesses subjacentes juntamente com as partes. Recomenda-se que não se faça o resumo logo após apenas uma das partes ter se manifestado, pois, ao assim proceder, o mediador poderá dar a entender à outra parte que está endossando o ponto de vista apresentado. Esse resumo conjunto dos discursos das partes – também chamado de resumo de texto único¹, por colocar duas perspectivas em uma única descrição – mostra-se de suma importância, uma vez que dá um norte ao processo de mediação e, sobretudo, centraliza a discussão nos principais aspectos presentes. Para o mediador, trata-se de uma efetiva organização do processo, pois se estabelece uma versão imparcial, neutra e prospectiva (*i.e.* voltada a soluções) dos fatos identificando quais são as questões a serem debatidas na mediação e quais são os reais interesses e necessidades que as partes possuem. Para as partes, trata-se de um mecanismo que auxiliará a compreensão das questões envolvidas sem que haja um tom judicatório ao debate. Cabe registrar que por meio do resumo o mediador deverá apresentar uma versão que implicitamente demonstre que conflitos são naturais em quaisquer relações humanas e que às partes cabe a busca da melhor resolução possível diante do contexto existente. Esta demonstração implícita de que conflitos são naturais e que as partes não devem se envergonhar por estarem em conflito é comumente denominada de *normalização*².

No exercício a seguir, deve-se, com base nos mesmos discursos do exercício anterior, realizar um resumo que faça com que as partes percebam o modo positivo e o interesse de restauratividade com que o mediador tem focalizado a controvérsia. Busque fazer seu resumo atribuindo ao conflito o enfoque mais positivo possível.

1 SLAIKEU, Karl. *No final da contas: um guia prático para a mediação de conflitos*. Brasília: Ed. Brasília Jurídica, 2002.

2 E.g. BARUCH BUSH, Robert *et al.* *The Promise of Mediation: Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition*. 2. ed. São Francisco: Editora Jossey-Bass, 2005.

**Exemplo:**

(Do empresário para o mediador) Só consertei esse carro no prazo de três dias pois a Dona Telma é irmã do Pedro um grande amigo meu. Tentei ligar para ela várias vezes para dizer que precisaríamos trocar o retentor para acabar com o vazamento de óleo. Ela não retornou as ligações e acabei tratando o carro dela como se fosse o carro do Pedro. Depois ela não quis pagar e ainda me insultou. Não aceito ela ir até a minha oficina e retirar seu carro do pátio sem a minha autorização. Em especial depois dos absurdos que ela falou na frente de outros clientes.

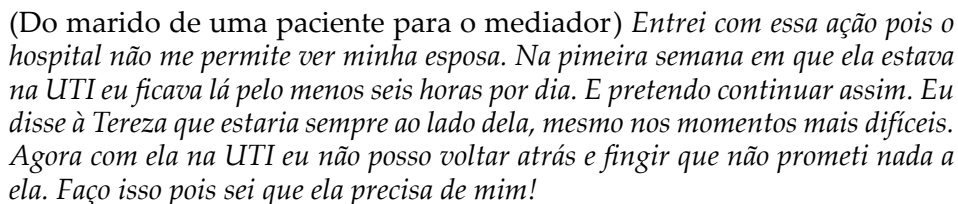
(Da cliente para o mediador) Não concordo com o valor do conserto - em especial porque o orçamento que me foi passado tinha um valor 30% menor. Cansei de ser tratada com desrespeito. Chegar no dia em que prometeram o carro consertado e receber uma conta 60% maior do que o orçamento que foi dado é um desrespeito, você não acha?

Resumo: Do que foi apresentado até o momento percebo que ambos tinham uma relação profissional aparentemente positiva e com expectativas elevadas quanto ao seu desenvolvimento. O Sr. Plínio gostaria de ter o maior número de clientes possível em sua oficina e a Dra. Telma gostaria de ter uma oficina de confiança. Essa expectativa não foi alcançada quando houve uma falha de comunicação na hora de transmitir o valor referente ao orçamento. Do discurso que ambos trouxeram me parece que os dois tem interesse de que o carro seja muito bem consertado por um valor justo. Mais do que isso, me parece que os dois tem o interesse de serem respeitados e terem relações respeitadas. Acho que temos duas questões para discutir nessa mediação a primeira a questão da comunicação e a segunda a questão do valor do conserto do carro.

(Do empreiteiro para o mediador) Eu disse ao Ricardo que só seria possível terminar em menos de seis semanas se não tivéssemos nenhum problema na fundação. O terreno tinha cada pedra que precisou chamar gente de fora para limpar a área. Tive que pagar por fora para esses auxiliares e nem pedi para ele arcar com esse gasto. O tempo que o pessoal ficou parado foi exatamente enquanto eu buscava esse apoio adicional. Tenho que administrar meus pedreiros e auxiliares com rigor. Não dá para fazer isso se ele me chinga e depois me chama de preguiçoso na frente dos meus empregados.

(Do empreendedor para o mediador) Eu precisava terminar a minha padaria antes do recesso de fim de ano - quando tudo fica parado. Ele tinha me dito que conseguiríamos terminar em seis semanas o que me daria dois meses de boa lucratividade antes desse recesso. Depois vieram uma série de histórias de problemas mas nas três vezes que fui ver a obra metade dos funcionários dele estava de papo para o ar. Chegou um momento em que realmente eu perdi a cabeça e na hora de fazer o acerto final eu sugeri que ele arcasse com parte do prejuízo.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Resumo: Ok. Permitam-se fazer um pequeno resumo para ter certeza que entendi bem o que ambos disseram _____

- 87

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines across the entire width of the page, typical of notebook or primary school writing paper. There are no margins, text, or other markings present.

[illegible]

[illegible]

(Do motorista para o mediador) O fato de ter ultrapassado pela direita e batido nele não quer dizer que a culpa é exclusivamente minha. Além disso o conserto de um carro popular que nem capotou não pode custar R\$ 5000,00. Eu não vou pagar esse valor por nada nesse mundo, em especial depois das coisas que ele me falou ao telefone!!

(Do outro motorista para o mediador) *Se ele acha que não é culpado pelo acidente, por que fugiu no local? Eu tive um trabalhão para localizá-lo e depois de mostrar fotos do acidente e do carro dele no local ele ainda tentou fugir da responsabilidade. Tem que pagar sim!*

Resumo:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines running across the width of the page, typical of notebook or primary school writing paper. The lines are uniform in thickness and spacing, providing a guide for handwriting. There are no margins, text, or other markings on the page.

(Do vizinho para o mediador) *Eu nunca vou tirar o muro de lá. Eu construí o muro depois de ver o cachorro dele fazer as necessidades no meu terreno pelo menos 5 vezes. Na última vez que fui conversar com ele, o Pedro me disse que cachorro nasceu para ser feliz! Disse que iria construir o muro e ele me falou para fazer o que eu quisesse. Fiz.*

(Do segundo vizinho para o mediador) *Quando voltei de viagem notei o muro dividindo os dois terrenos. Ele construiu o muro onde achou que seria o lugar da divisa dos terrenos mas se equivocou. E agora a única coisa que ele fala quando vou conversar sobre isso é que isso tudo foi por causa do meu cachorro - o que um cachorro tem a ver com um muro?!?!!*

Resumo: _____

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines running across the width of the page, typical of notebook or legal stationery. The margins are consistent on all sides, and there are no markings, text, or illustrations on the page.

(Do diretor de centro de treinamento para o mediador) *Organizamos um treinamento em padrão internacional a um custo local. Por termos instrutores de primeira linha não podemos convidá-los para lecionarem em um lugar de segunda categoria. O que cobramos pelo treinamento está bem dentro dos padrões praticados no mercado. Fiquei surpreso com a irritação do Ricardo e especialmente com a recusa dele de pagar pelo treinamento que foi oferecido. O fato de ter sido em uma casa de praia apenas motivou os alunos - todos tiveram frequência superior a 95%.*

(Do empresário para o mediador) Assinamos um contrato bastante vago quanto ao quesito de ressarcimento de despesas com locação predial e localização do treinamento. Ainda assim, não dá para imaginar que alguém levaria empregados meus para um treinamento em outra cidade e sem antes me consultar!!

[illegible]



(Do corretor para o mediador) De fato houve o pagamento de valor de corretagem por um negócio que vingou - eles assinaram o contrato de promessa de compra e venda. Se a Tereza não quis mais o terreno é problema dela. Não acho que devo devolver o valor da corretagem só porque demorou um pouco mais do que esperado a escrituração do imóvel.

Resumo: _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on the right side, suggesting it's resting on a surface.

[illegible]

(Do preposto para o mediador) *Nós lamentamos muito o sofrimento da Dona Tereza, de fato fizemos um recall do achocolatado assim que ficou comprovado que tratava-se de uma falha na linha de produção. Não temos condições de dizer que um determinado produto está com problemas apenas em razão de dois ou três telefonemas e já oferecemos assistência médica para aqueles pais que solicitaram. Todavia, o valor pedido está fora da nossa alçada.*

[illegible]



(Da consumidora para o mediador) Economizei por quatro meses para poder comprar uma boa cama com um bom colchão. Eu fui até a loja ver a cama que eu queria três vezes. Quando finalmente consegui economizar o dinheiro fui até a loja a paguei a vista. Na hora da entrega percebi que eles colocaram um laquê fosco quando eu tinha pedido brilhoso e as ripas da cama estavam empenadas. Oras eu troquei a cama exatamente porque a minha antiga me dava dor nas costas. Receber uma cama nova com ripas empenadas não dá! Quando fui à loja para reclamar eles disseram que eu deveria ter reclamado na hora da entrega e me trataram muito mal. E mais, quando fui reclamar para a transportadora eles disseram que como o defeito não era da entrega e sim da fabricação eu deveria reclamar na loja. Já estou com esse problema há dois meses e me enfurece o modo com que estou sendo tratada.

(Do preposto para o mediador) No nosso pedido consta uma cama com laquê brilhoso e no registro de entrega consta que foi entregue uma cama com laquê brilhoso. Comentei com a Dona Tereza que poderia resolver essa situação se ela trouxesse a cama ou arcasse com o transporte da cama para a loja. Eu não tenho como ir até a casa dela ver a cama e as ripas. É para isso que existe a necessidade de se assinar o termo de recebimento de mercadoria - para registrar falhas desse tipo. Se ela não se lembra do nome da pessoa que a tratou mal na loja eu não tenho como chamar a atenção desse funcionário...

Resumo: _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

(Da comprador para o mediador) *Comprei do Ricardo um Gol em bom estado de conservação e paguei com R\$ 2000,00 em dinheiro e três cheques de R\$ 1000,00 mais o meu carro antigo que era um Chevette. Só que quando fui transferir o carro para meu nome o DUT que ele tinha me entregue era antigo - o DUT novo indicava que o carro estava em alienação fiduciária - quer dizer que estava em nome de um Banco. Ele me vendeu um carro que não era dele! Na hora sustei os cheques e tratei de tentar desfazer o negócio. Quando finalmente o encontrei fiquei sabendo que ele estava furioso pois eu tinha sustado os cheques - era só o que faltava! Agora quero só meu carro de volta e meu dinheiro. Se o carro não pode ficar no meu nome quero desfazer o negócio.*

(Do vendedor para o mediador) *Na hora da venda eu falei para o Tiago que ele deveria esperar três meses para transferir o carro para o nome dele. Eu expliquei que estava dando um DUT para ele mas que ele precisava esperar eu resolver algumas coisas no banco antes. Com o primeiro cheque dei entrada em uma máquina de fazer churros e ainda falta pagar o resto pois os dois outros cheques foram sustados. Eu não tenho como ganhar dinheiro e pagar o final do financiamento do Gol se eu não estou trabalhando - vendendo churros - Eu não tenho como devolver os R\$ 2.000,00 em dinheiro nem os R\$ 1.000,00 do cheque que já entrou e está com o vendedor da máquina de churros. Se ele tivesse me ligado no dia que deu problema no Detran eu teria explicado de novo para ele. Eu não tenho nenhum problema de desfazer o negócio, mas para isso ele tem que primeiro liberar os cheques para que eu possa continuar a trabalhar.*

Resumo: _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

(Do consumidor para o mediador) *Comprei a passagem há dois meses e quando fui viajar me informaram que o aeroporto estava fechado e que eu poderia remarcar a viagem de ida sem custo mas a de volta se eu fosse alterá-la eu teria que pagar uma taxa de quase R\$ 100,00. Achei um absurdo pois minha viagem a Salvador demoraria apenas um fim de semana prolongado. Claro que vou remarcar essa viagem para outra data e quero mudar a volta também sem custo. Acho que eles estão violando meu direito de consumidor e tenho direito à remarcação da passagem sem custo e danos morais*

(Do preposto para o mediador) *O registro que temos indica que foi oferecido uma reacomodação no próximo voo que sairia em 12 horas e o Sr. Tiago não aceitou. Como poderíamos fazer com que ele chegasse ao destino com menos de um dia de atraso não houve a oferta de mudança de voo de retorno sem pagamento de taxa administrativa.*

Resumo: _____



EXERCÍCIO N. 68

O que há de positivo em um discurso ríspido da parte para o mediador? Dê cinco respostas.

EXERCÍCIO N. 69

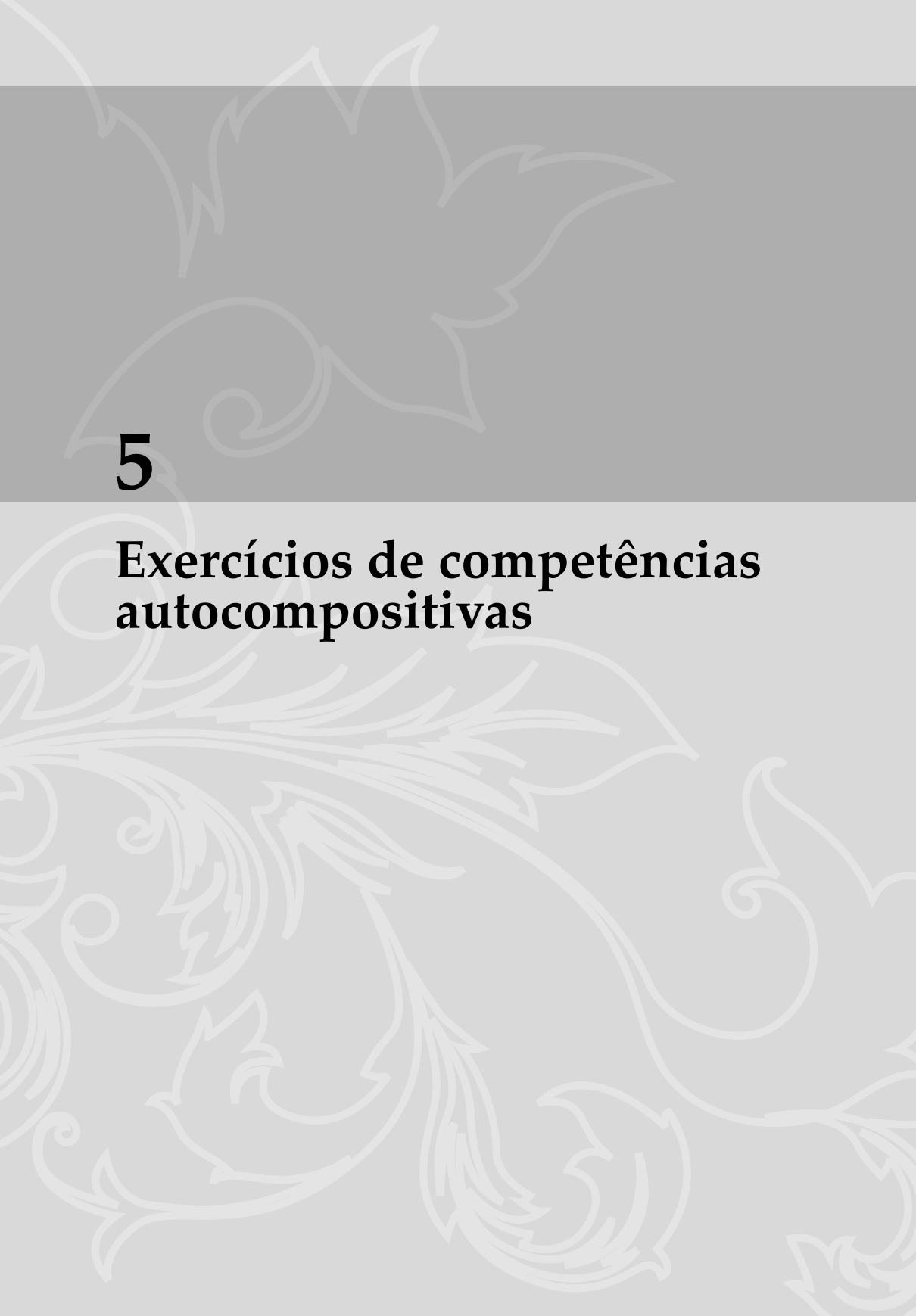
O que há de positivo em uma discussão direta entre partes em uma mediação? Dê cinco respostas.

[illegible]

EXERCÍCIO N. 71

[illegible]

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines across the entire width of the page, providing a guide for writing. The background is a solid off-white color.



5

Exercícios de competências autocompositivas



EXERCÍCIO N. 72

Ao começar uma sessão inicial o mediador nota que a parte está muito irritada e interrompe constantemente a declaração de abertura. Quais atitudes do mediador podem ser consideradas pacificadoras? Quais poderiam ser consideradas despacificadoras?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

EXERCÍCIOS DE COMPETÊNCIAS PERCEPTIVAS

Como indicado no Manual de Mediação Judicial, se a mediação é também definida como uma facilitação por um ou mais terceiros da comunicação realizada entre as partes, o mediador deve saber "observar o conflito por lentes³ mais adequadas" - substituindo um olhar judicatório (ou uma "lente de julgamento") por um olhar facilitador (ou uma lente de identificação de interesses"). De igual forma, em mediações reais recomenda-se que se examine se a escuta que o novo mediador está realizando é voltada a identificar quem está certo e quem está errado ou se é voltada a identificar quais são os interesses, questões e sentimentos. Nesse sentido, para melhor fixação desse ponto pedagógico, incluíram-se abaixo alguns exercícios de habilidades perceptivas.

EXERCÍCIO N. 74

Identifique se a frase é uma avaliação (julgamento ou juízo de valor) ou observação:

Exemplo:

João ficou chateado comigo ontem *sem motivo*

☒ avaliação ☐ observação

Ontem até a Natália estava roendo unhas ao assistir ao filme

☐ avaliação ☐ observação

Você não pediu minha opinião ontem durante a reunião

☐ avaliação ☐ observação

Meu pai foi um homem trabalhador e esforçado

☐ avaliação ☐ observação

Josenice trabalha demais

☐ avaliação ☐ observação

Meu marido me disse que eu fico feia de vermelho

☐ avaliação ☐ observação

Minhas filhas são muito carinhosas

3 ZEHR, Howard, *Changing lenses: A New Focus for Crime and Justice*, Scottsdale, PA: Ed. Herald Press, 1990.



() avaliação () observação

Eu não gosto de trabalhar com meu irmão

() avaliação () observação

Meu irmão, como colega de trabalho, é chato!

() avaliação () observação

Meu irmão, como colega de trabalho, pede relatórios excessivamente minuciosos

() avaliação () observação

Meu irmão, como colega de trabalho, pede dados estatísticos nos relatórios que fazem com que estes cheguem a ter mais de 10 (dez) laudas.

() avaliação () observação

EXERCÍCIO N. 75

Transforme as seguintes avaliações em observações:

Exemplo:

O Antônio não é uma pessoa séria.

O Antônio atrasou mais de 30 minutos nas últimas três vezes que deixou meu filho em casa.

O meu irmão é generoso demais:

O Jorge é um procrastinador:

Pedro é um péssimo jogador de futebol:

A Natália não é educada:

O Tiago é um vizinho problemático:

A Margarida é uma má pessoa:

O meu ex-marido é uma pessoa má!

O Plínio, como dono de oficina mecânica, não é uma pessoa honesta.

Telma é uma pessoa descontrolada.



O Humberto não tem sido um pai atencioso para as minhas filhas.

A Olivia é verbalmente abusiva quando se dirige a mim.

O Thomaz tem sido um pai esforçado.

EXERCÍCIO N. 76

De forma resumida, conte a história da Branca de Neve do ponto de vista da madrasta - defendendo tal perspectiva.

[illegible]

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines across the entire width of the page, providing a guide for writing. The background is a solid off-white color.

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines across its entire width, typical of notebook or primary school writing paper. There are no margins, text, or other markings present.

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines across the entire width of the page, providing a guide for writing. The background is a solid off-white color.

EXERCÍCIO N. 77

De forma resumida, conte a mesma história do ponto de vista da maçã sem atribuir culpa ou responsabilidade e sem assumir um viés judicatório.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. On the left side, there are two small rectangular tabs or indentations, one near the top and one near the bottom, which might be part of a binder or folder. The paper appears to be a standard sheet of notebook paper.

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines across its entire width, typical of notebook or primary school writing paper. There are no margins, text, or other markings on the page.

EXERCÍCIO N. 78

Por que este exercício de contar uma mesma história de diversos pontos de vista se mostra relevante para a mediação? E o exercício de história sem postura judicatória?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Do que ouvi, me parece que _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

[illegible]

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines across its entire width, typical of notebook or composition paper. The lines are uniform in thickness and spacing, providing a guide for writing. There are no margins, text, or other markings on the page.



EXERCÍCIO N. 80

Para as frases abaixo, crie um discurso do ponto de vista da pessoa com quem se está interagindo e em seguida um discurso de um ponto de vista neutro:

Exemplo:

(Da esposa para o marido) *Você vive me dizendo que me ama mas não demonstra isso com suas ações!*

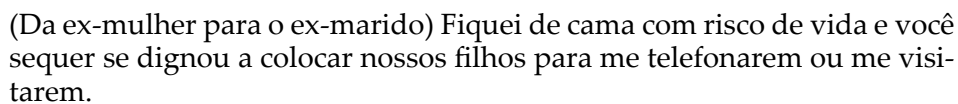
(Do marido para a esposa) *Por mais que eu demonstre afeto com palavras, gestos e ações você sempre reclama que não se sente amada!*

(Neutro): *Me parece que ambos gostariam muito de que as expressões de amor ou afeto fossem efetivamente compreendidas e sentidas.*

(Da mãe para a filha) *Você não pode falar com seu irmão assim - ele ficará magoado com você.*

(Da filha para a mãe) _____

(Neutro) _____



(Do ex-marido para a ex-mulher) _____

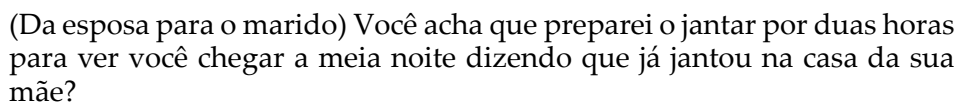
(Neutro) _____

[illegible]

(Do pai para a filha) Minha filha, chegar às 4:00 horas da manhã te coloca em risco de vida não só fora dessa casa como também aqui dentro!

(Da filha para o pai) _____

(Neutro) _____



(Do marido para a esposa) _____

(Neutro) _____

[illegible]

(Da irmã para o irmão) Fico assustada quando você eleva o tom de voz dessa forma.

(Do irmão para a irmã) _____

(Neutro) _____



(Da mãe para o filho) Não entendo porque você insiste em estudar só a partir das 4 horas da tarde, a sua prova final não é daqui a 5 dias?

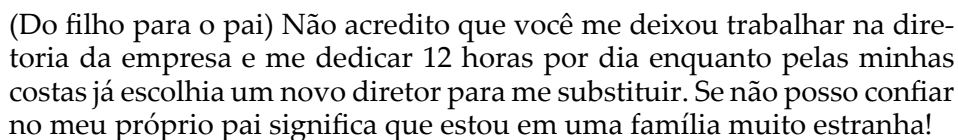
(Do filho para a mãe) _____

(Neutro) _____

(Da mãe para o filho) Menino não ouse dar as costas para sua mãe! Eu estou falando com você!

(Do filho para a mãe) _____

(Neutro) _____



This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on the right side, suggesting it's resting on a surface.

[illegible]

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.



EXERCÍCIO N. 81

Por que se mostra fundamental ao mediador não se perceber como parte ou peça central do processo de mediação do ponto de vista de habilidade emocional?

[illegible]

EXERCÍCIO N. 82

Considerando que as habilidades emocionais são aquelas referentes à forma com que se processa ou metaboliza o conjunto de estímulos emocionais ao qual se está sendo exposto, é correto afirmar que o próprio mediador deve se responsabilizar pelas suas próprias emoções?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Ouvir um discurso hostil (e.g. "*o Sr. não está sendo imparcial nem correto nesta mediação*") como pedido requer algum nível de competência emocional? O mediador, ao pensar em si como engrenagem central no processo de mediação auxilia ou atrapalha suas respostas emocionalmente competentes aos desafios apresentados?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Os próximos três exercícios são importantes para o mediador na medida em que este deve saber identificar explicitamente sentimentos e depois identificar os interesses reais que estimularam tal sentimento. Como indicado anteriormente esta consiste na fórmula da validação de sentimentos .

EXERCÍCIO N. 85

Identificar quais frases contém expressão explícita de sentimentos:

Exemplo:

Meu marido vive me dizendo que me ama mas não demonstra isso com suas ações:

Não contém expressão explícita de sentimentos. Conteria se a esposa tivesse dito que está triste (pois gostaria de ter uma relação mais próxima com o marido mas este tem trabalhado até aos fins de semana)

Sinto que você não me ama mais:

Estou triste pois você está partindo:

Fico feliz quando você diz isso:

Quando você diz isso eu fico desmotivado:

Fico feliz de saber que você gostou do presente:

Você é nojento:

Adorei a sua resposta à pergunta do nosso primo:

Fico furioso com minha esposa pela forma com que ela briga comigo:

EXERCÍCIO N. 86

Identificar quais são os sentimentos contidos nos discursos abaixo. Ao proceder a esta identificação presuma que está em uma sessão individual busque fazer uso de linguagem neutra e produtiva para a mediação.

Exemplo:

Dei à Teresa tudo o que uma mulher poderia querer de um marido: roupas, paguei os estudos dela, apoiei os pais dela comprando uma casa para eles e agora ela vem me dizer que quer se divorciar por ter um outro - isso é muito injusto!!

A parte está se sentido não reconhecida ou não apreciada no seu esforço de ser o melhor marido que pode.

Ele tinha que ter me telefonado e me passado o orçamento por escrito. Ele teve a coragem de consertar o carro sem me consultar - agora me apresenta esse valor exorbitante...:

A parte está _____



Sempre me esforço para atender da melhor forma todos os meus clientes. A Dona Teresa é irmã de um cliente muito especial por esse motivo é que fizemos o conserto sem consultá-la antes. Outra coisa, consultei o irmão da Dona Teresa que me disse que poderia proceder ao conserto. Só depois eu fiquei sabendo que os dois brigam como gato e rato. Ela chegou na minha oficina me insultando. Foi um absurdo!

A parte está _____

Ao chegar à loja de móveis com a minha esposa e a minha sogra fui comprar um berço. Depois da escolha e na hora do pagamento a funcionária me disse que não poderia me vender a prazo pois meu nome estava sujo. Sempre paguei todas as minhas contas e por erro desse banco é que eu tive que passar esse embaraço na frente da minha sogra.

A parte está _____

Não aceito o meu vizinho se dirigir a minha pessoa dessa forma. A única coisa que fiz foi atrasar na hora de devolver a furadeira. Sempre fui muito correto nos meus negócios e nunca aceitarei ser chamado de ladrão.

A parte está _____

A minha esposa tinha me pedido, em três oportunidades distintas, que pregasse um quadro. Nessas três vezes eu mandei uma mensagem para o Tiago pedindo que ele devolvesse a furadeira. O único motivo de ter ficado chateado com ele é que ele prometeu em dois momentos diferentes que ele devolveria mas não cumpriu. Eu não queria ter sido tão agressivo com ele mas, dessa forma, não dá também não é?

A parte está _____

Eu fiz de tudo para trata-lo com respeito e educação. Eu nunca merecia um tratamento como o que ele me dispensou

A parte está _____

Eu trabalhei para empresa durante 3 anos. Eu dei a eles tudo de mim. Eu jamais me esquivei de meus deveres e nunca reclamei de não estar recebendo muito crédito. Agora eles me dizem que eu devo ficar de lado e deixar um colega iniciante assumir o comando. É realmente injusto.

A parte está _____

Eu fiz tudo que um irmão poderia fazer. Gastei muito na educação dele. Depois de tudo isso ele ainda teve coragem de pedir para dividirmos a fazenda ao meio

A parte está _____



Meu sócio, se tem uma coisa que eu detesto é ter sempre de pagar sua conta no restaurante. Seus centavos levaram nossa amizade e mais, nossa sociedade, para o fim.

A parte está _____

Acho um absurdo ele chegar atrasado em todas as sessões de mediação. É a terceira vez que eu tenho que esperar por ele.

A parte está _____

Não consigo me lembrar de quantas vezes levei meu enteado para a escola e agora que eu estou com um congresso em São Paulo ele tem a coragem de me dizer que não pode cuidar do nossos filhos por um fim de semana! É um absurdo!

A parte está _____

Passei duas horas preparando o jantar para meu marido chegar em casa dizendo que jantou na casa da mãe!

A parte está _____

Eu fui duas vezes até a casa dele pedir desculpas pelo vaso! Deixei na segunda vez um cartão indicando meu desejo de reparar o dano. Não é justo ele dizer que eu não me importo com o nosso condomínio.

A parte está _____

Esse foi o último presente que recebi da minha mãe antes dela falecer. Eu falei três vezes para ela não deixar o menino dela brincar no meu terreno. Agora deu nisso, um dano irreparável.

A parte está _____

Deixei o terno do meu falecido marido para limpar e falei para a lavanderia que os botões eram frágeis. Agora eles me devolvem o paletó com os botões todos descascados! Essa é a única peça de roupa que guardei do meu marido, acho que preciso ser indenizada sim pelo prejuízo emocional que sofri!

A parte está _____

Não consigo aceitar essa indústria do dano moral! Pedir R\$ 2.000,00 de danos morais por botões descascados fere o senso de justiça de qualquer um!



A parte está _____

A única coisa que gostaria nesse momento é acompanhar minha esposa no quarto da UTI desse hospital. Eu prometi isso para ela e vou cumprir, mesmo se esse hospital tentar me impedir!

A parte está _____

Como chefe da enfermagem desse hospital posso assegurar que o tratamento que damos aos nossos pacientes e seus familiares é o melhor possível. Lamentamos o Sr. Ricardo não perceber que estamos fazendo o máximo para prestar os melhores serviços médicos disponíveis no Brasil. Não permitimos que ele passe mais de uma hora por dia com a esposa na UTI exatamente por nos preocuparmos com a saúde dela.

A parte está _____

EXERCÍCIO N. 87

Após ter identificado, no exercício anterior, quais são os sentimentos válidos os sentimentos das partes, como se estivessem em uma sessão individual vinculando o sentimento identificado a um interesse real que tenha gerado tal sentimento. Como existem várias respostas corretas possíveis, **para cada hipótese apresente duas formas distintas de validar sentimentos.** Ao proceder a esta validação de sentimentos busque fazer uso de linguagem neutra e produtiva para a mediação.

Exemplo:

Dei à Teresa tudo o que uma mulher poderia querer de um marido: roupas, paguei os estudos dela, apoiei os pais dela comprando uma casa para eles e agora ela vem me dizer que quer se divorciar por ter um outro - isso é muito injusto!!

1. - *Pedro, do seu discurso me parece que você está se sentindo não reconhecido depois de ter feito tanto para ser um bom marido*

2. - *Pedro, depois de te ouvir me parece que você está se sentindo aborrecido também com o fato de ter se esforçado muito de muitas formas diferentes para dedicar-se ao seu casamento e à Teresa e ao mesmo tempo não receber o reconhecimento por tudo isso que fez.*

Ele tinha que ter me telefonado e me passado o orçamento por escrito. Ele teve a coragem de consertar o carro sem me consultar. Agora me apresenta esse valor exorbitante...

1.- _____

2.- _____

Sempre me esforço para atender da melhor forma todos os meus clientes. A Dona Teresa é irmã de um cliente muito especial por esse motivo é que fizemos o conserto sem consultá-la antes. Outra coisa, consultei o irmão da Dona Teresa que me disse que poderia proceder ao conserto. Só depois eu fiquei sabendo que os dois brigam como gato e rato. Ela chegou na minha oficina me insultando. Foi um absurdo!

1.- _____



2.-

Ao chegar à loja de móveis com a minha esposa e a minha sogra fui comprar um berço. Quando depois da escolha e na hora do pagamento a funcionária me disse que não poderia me vender a prazo pois meu nome estava sujo. Sempre paguei todas as minhas contas e por erro desse banco é que eu tive que passar esse embaraço na frente da minha sogra.

1.-

2.-

Não aceito o meu vizinho se dirigir a minha pessoa dessa forma. A única coisa que fiz foi atrasar na hora de devolver a furadeira. Sempre fui muito correto nos meus negócios e nunca aceitarei ser chamado de ladrão.

1.-

2.- _____

A minha esposa tinha me pedido em três oportunidades distintas que pregasse um quadro. Nessas três vezes eu mandei uma mensagem para o Tiago pedindo que ele devolvesse a furadeira. O único motivo de ter ficado chateado com ele é que ele prometeu, em dois momentos diferentes, que ele devolveria mas não cumpriu. Eu não queria ter sido tão agressivo com ele mas, dessa forma não dá também não é?

1.- _____

2.- _____

Eu fiz de tudo para tratá-lo com respeito e educação. Eu nunca merecia um tratamento como o que ele me dispensou

1.- _____

2.- _____



Eu trabalhei para empresa durante 3 anos. Eu dei a eles tudo de mim. Eu jamais me esquivei de meus deveres e nunca reclamei de não estar recebendo muito crédito. Agora eles me dizem que eu devo ficar de lado e deixar um colega iniciante assumir o comando. É realmente injusto.

1.- _____

2.- _____

Eu fiz tudo que um irmão poderia fazer. Gastei muito na educação dele. Depois de tudo isso ele ainda teve coragem de pedir para dividirmos a fazenda ao meio.

1.- _____

2.- _____

Meu sócio, se tem uma coisa que eu detesto é ter sempre de pagar sua conta no restaurante. Seus centavos levaram nossa amizade e mais, nossa sociedade, para o fim.

1.- _____

2.- _____

Acho um absurdo ele chegar atrasado em todas as sessões de mediação. É a terceira vez que eu tenho que esperar por ele.

1.- _____

2.- _____

Não consigo me lembrar de quantas vezes levei meu enteadado para a escola e agora que eu estou com um congresso em São Paulo ele tem a coragem



de me dizer que não pode cuidar do nossos filhos por um fim de semana!
É um absurdo!

1.- _____

2.- _____

Passei duas horas preparando o jantar para meu marido chegar em casa
dizendo que jantou na casa da mãe!

1.- _____

2.- _____

Eu fui duas vezes até a casa dele pedir desculpas pelo vaso! Deixei, na
segunda vez, um cartão indicando meu desejo de reparar o dano. Não é
justo ele dizer que eu não me importo com o nosso condomínio.

1.- _____

2.- _____

Esse foi o último presente que recebi da minha mãe antes dela falecer. Eu falei três vezes para ela não deixar o menino dela brincar no meu terreno. Agora deu nisso, um dano irreparável.

1.- _____

2.- _____

Deixei o terno do meu falecido marido para limpar e falei para a lavanderia que os botões eram frágeis. Agora eles me devolvem o paletó com os botões todos descascados! Essa é a única peça de roupa que guardei do meu marido. Acho que preciso ser indenizada sim pelo prejuízo emocional que sofri!

1.- _____



2.- _____

Não consigo aceitar essa indústria do dano moral! Pedir R\$ 2.000,00 de danos morais por botões descascados fere o senso de justiça de qualquer um!

1.- _____

2.- _____

A única coisa que gostaria nesse momento é acompanhar minha esposa no quarto da UTI desse hospital. Eu prometi isso para ela e vou cumprir, mesmo se esse hospital tentar me impedir!

1.- _____

2.- _____

Como chefe da enfermagem desse hospital posso assegurar que o tratamento que damos aos nossos pacientes e seus familiares é o melhor possível. Lamentamos o Sr. Ricardo não perceber que estamos fazendo o máximo para prestar os melhores serviços médicos disponíveis no Brasil. Não permitimos que ele passe mais de uma hora por dia com a esposa na UTI exatamente por nos preocuparmos com a saúde dela.

1.- _____

2.- _____

EXERCÍCIOS DE COMPETÊNCIAS COMUNICATIVAS

Como indicado no Manual de Mediação Judicial, se a mediação é também definida como uma facilitação por um ou mais terceiros da comunicação realizada entre as partes, o mediador deve saber "traduzir de linguagem polarizadora para linguagem conciliatória" bem como estruturar adequadamente os pedidos feitos pela parte. Nesse sentido, para melhor fixação desse ponto pedagógico, incluíram-se abaixo alguns exercícios de habilidades comunicativas.

EXERCÍCIO N. 88



Indique o pedido implícito que consta nos discursos abaixo Traduza-o para uma linguagem conciliatória.

Exemplo:

Não aceito dividir o dinheiro dos direitos autorais com esta mulher pois ela, quando encerramos nossa sociedade, esvaziou a conta conjunta que a gente tinha.

Pedro, o senhor está dizendo que gostaria de dividir os valores recebidos a título de direitos autorais após a questão dos valores da conta corrente serem colacionados ao monte a ser dividido.

Quero parar de pagar alimentos pois ele já tem 21 anos de idade, só me procura para pedir dinheiro, não me disse se passou ou não no vestibular, e ainda andou falando mal de mim para meu irmão.

Não aceito participar de uma mediação se ele ficar me insultando. Se ele falar uma única vez das minhas retiradas da empresa de forma desrespeitosa eu vou embora.

Não concordo com R\$ 3.000,00 de danos materiais – o conserto não custou isso em hipótese alguma.

Não aceito a proposta de R\$ 450.000,00 pelas minhas quotas da empresa, a empresa vale muito mais que isso.



Não pago mais nada até ele entregar os recibos dos valores já pagos.

Não dá para respeitar ninguém que abandona a sócia, com risco de morte, em um hospital e sai de férias.

Não vou sair do quarto de UTI onde minha esposa está internada, pois, prometi que cuidaria muito bem dela e que sempre estaria do seu lado.

Não vou aceitar menos que R\$ 5.000,00 de danos morais, pois, achei muito desrespeitoso eles publicarem um livro dizendo que eu tenho problemas de alcoolismo. Eu bebo apenas socialmente!

Pedi esses danos morais porque achei o fim da picada o Pedro ter dito a um amigo da minha secretária que eu não sou boa contadora. Achei ainda mais fora de propósito ele ter comentado sobre a minha vida pessoal. Acho que se ele falou isso ele tem que indenizar como forma de reparar o dano emocional que tive.



Me recuso a pagar qualquer valor de dano moral. Eu nunca disse que a Teresa é má contadora ou que tem vida pessoal desregrada. A mera sugestão de que eu tenho que pagar já soa ofensivo.

Meu pai morou nos Estados Unidos a vida inteira. O contato que tinha com ele era somente duas semanas quando ele vinha ao Brasil e isso mesmo nem era a semana inteira. Tentei conviver com ele a minha vida inteira e ele sempre apresentava desculpas. Agora gostaria que ele pagasse pelo dano que tive pelo abandono afetivo.

Lamentei muito não poder ver minha filha crescer. Acabei aceitando uma oferta de emprego nos Estados Unidos e não pude estar mais com ela. A minha vida sempre foi muito corrida e sempre fiz uso das poucas semanas que tinha de férias para vir ao Brasil visitá-la. Não estou disposto a pagar nada a título de danos morais por abandono afetivo pois nunca abandonei minha filha fisicamente ou afetivamente. Além do mais, meu advogado me disse que esses danos não são cabíveis.

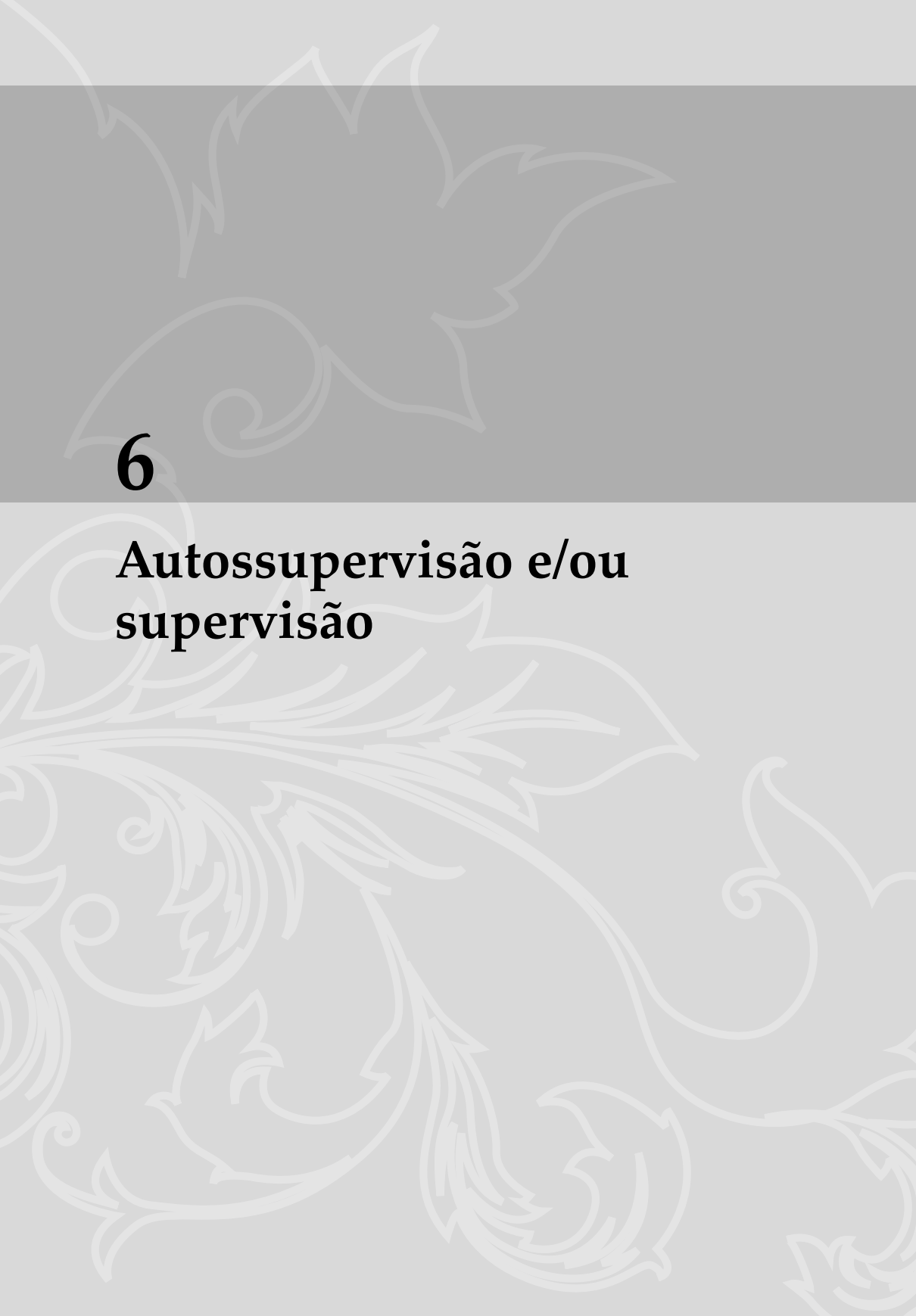


EXERCÍCIO N. 89

Indique 25 (vinte e cinco) utilidades distintas para um clipe de papel.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



6

Autossupervisão e/ou supervisão



ROTEIRO PARA ATUAÇÃO EM EQUIPES DE AUTOSSUPERVISÃO

Nos tribunais em que haja elevado número de mediadores experientes recomenda-se, após o treinamento básico, que sejam observados esses mediadores experientes e, em seguida, que se realizem co-mediações com esses mediadores - em especial se estes já estiverem reiteradamente recebendo avaliações positivas. Todavia, nos tribunais em que não haja estes mediadores experientes (que necessariamente tenham participado de treinamento com exercícios simulados e estágio supervisionado) a parte de observação e de supervisão resta substancialmente dificultada. Isto porque, como indicado no Manual de Mediação Judicial uma parte substancial do treinamento do novo mediador, consiste na observação de mediadores mais experientes - preferencialmente aqueles que tenham técnica bastante apurada - como forma de estimular o novo mediador a buscar compreender componentes teóricos e como essa teoria é aplicada na prática⁴. A observação de um mediador experiente, como regra, deve gerar no novo mediador a impressão de que este deverá demorar anos até chegar a um grau refinado de desenvolvimento de suas técnicas autocompositivas. Infelizmente, em alguns tribunais brasileiros, pelo fato de muitas mediações ocorrerem por facilitadores com reduzida aptidão técnica, o que ocorre com observações é o extremo oposto: ao termino de uma parte teórica, o novo mediador assiste a um mediador mais experiente, todavia sem técnica apurada e acredita que se encontra já plenamente capacitado para assumir a função de mediador, por não identificar nenhuma técnica mais apurada no próprio mediador observado. Por esse motivo em programas que não há grande número de mediadores experientes (ou nos quais os mediadores com mais experiência tem técnicas autocompositivas bastantes rudimentares) tem se recomendado à formação de grupos de autossupervisão.

Como visto no Manual de Mediação Judicial, os grupos de autossupervisão consistem em equipes de 6 ou 8 participantes que necessariamente assistem as mediações de todos os integrantes do grupo e debatem

⁴ LENSKY, et alii, *After how much training can you call yourself a mediator*, podcast gravado em 25 de fevereiro de 2010, <http://itunes.apple.com/podcast/cafe-mediate/id346857436>

as técnicas referidas ou utilizadas pelo comediantes. Este trabalho se desenvolve em mediação porque novos mediadores devem atuar nesse formato de dois facilitadores atuando simultaneamente como forma de compartilhar o aprendizado de como a técnica pode ser aplicada em cada caso concreto⁵. O grupo de autossupervisão pode acompanhar suas próprias supervisões e cotejar com as recomendações indicadas naquele Manual. A experiência brasileira tem demonstrado que a autossupervisão mostrou-se mais efetiva do que a própria supervisão conduzida por servidores ou mediadores que ainda não dominavam bem a técnica auto-compositiva.

Para facilitar a transposição da teoria a prática, recomenda-se, na formação de mediadores judiciais, a adoção de um modelo no qual o observador dessas mediações acompanha as mediações seguindo um formulário de observação do mediador, neste formulário constam ações, procedimentos, práticas e competências que o observador deve verificar no mediador experiente que está acompanhando. Recomenda-se que o aprendiz encontre-se com o mediador experiente ao término de sua observação para, eventualmente, tirar uma dúvida ou identificar questões referentes à própria parte teórica. Também tem se constatado como boa prática, o debate com o supervisor do mediador em formação sobre as mediações observadas ou ainda as dúvidas surgidas nas mediações observadas.

Uma prática que progressivamente vem sendo abandonada consiste em pedir-se ao aprendiz que observe um maior número de casos possível e informe quando se encontra preparado para mediar como comediador. Esta abordagem não requer que o mediador em formação discuta sobre a transposição da parte teórica do conhecimento à habilidade prática percebida no mediador experiente e permite uma perigosa conclusão de que a mediação pode ser desenvolvida de uma maneira intuitiva ou improvisada – isto é, sem que a teoria seja, efetivamente, incorporada nas práticas do aprendiz.

Naturalmente muitos programas no Brasil não possuem supervisores experientes e por esse motivo as mediações são conduzidas por dois mediadores (*i.e.* comediantes) com o mesmo nível incipiente de aptidão técnica e que terão que auxiliar um ao outro no desenvolvimento de suas competências. Neste modelo, os dois comediantes são, em seus grupos de autossupervisão, observados por quatro outros aprendizes que

5 V. STULBERG, Joseph *ob. cit.* p. 518. Sobre o tema cf. LOVE, Lela P. et al, *Practice Guidelines for co-mediation: making certain that two heads are better than one*, *Mediation Quarterly* Vol. 13 n 3, 1996; KRANITZ, Martin A., *Co-Mediation: Pros and Cons*, in *Divorce and family mediation: the Family Therapy Collections*, 71, 78 (James C. Hansen & Sarah Child Grebe), Ed. Aspen, 1985.



acompanharão as suas mediações seguindo dois formulários distintos, um formulário do observador e outros dois com o formulário do supervisor. Ao término das mediações o grupo de autossupervisão reúne-se, conversa sobre os casos e anota eventuais questionamentos a serem apresentados para o instrutor ou supervisor em um encontro futuro. Nos cursos de formação de instrutores do Conselho Nacional de Justiça tem se recomendado aos instrutores encontros por videoconferência uma vez por mês com esses grupos de autossupervisão para elucidar eventuais questões sobre técnicas de mediação aplicadas na prática.

Para a implantação de uma equipe de autossupervisão, recomenda-se a adoção do seguinte roteiro:

1. Após ter conversado com colegas de treinamento, estabeleça a equipe de autossupervisão contendo de 6 a 8 participantes. Para o acompanhamento por parte do seu supervisor/instrutor escreva o nome dos demais membros da sua equipe de autossupervisão. Lembre-se que a equipe de autossupervisão não pode ter menos de 6 ou mais de 8 membros:

2. A equipe de autossupervisão deve atuar como um grupo de estudos sobre como se efetivamente media. Para tanto, é necessário estabelecer uma data fixa - ainda que tentativamente - para os encontros. Idealmente, uma equipe de autossupervisão deve se encontrar a cada duas ou três semanas: Indique abaixo os dados de contatos do membros do seu grupo:

3. A equipe de autossupervisão deve ser organizada considerando encontros semanais, ou na pior das hipóteses, encontros quinzenais para as mediações. Devem participar dessas mediações pelo menos quatro membros da sua equipe de autossupervisão - dois como mediadores e dois como observadores. Se em uma situação excepcional algum mediador ou observador não puder participar da mediação este deve se assegurar que algum outro membro da equipe de autossupervisão irá cobri-lo. O não comparecimento injustificado consiste em falha grave perante os demais colegas. Indique abaixo o período e o dia da semana que está sendo alocado para a realização das suas mediações. Certifique-se que ao menos três outros membros da sua equipe de autossupervisão poderão participar nesse mesmo horário.

4. Antes de se iniciar a mediação, os mediadores devem estar com um roteiro de declaração de abertura e os observadores devem estar com um formulário de observação ou formulário de supervisão à mão. Estes formulários estão disponíveis no corpo do Manual de Mediação Judicial e em versão PDF disponibilizada pelo instrutor do treinamento básico em mediação.

5. Tendo em mãos os formulários indicados acima, ao término da sessão de mediação - no mesmo dia, após breve pausa, ou em outra data



- conversem sobre a mediação indicando as técnicas que foram bem aplicadas e oportunidades de melhoria.

A construção de um ambiente agradável e construtivo para o aprendizado da mediação é responsabilidade de todos os membros da equipe de autossupervisão. As orientações para o supervisor indicadas no Manual de Mediação Judicial servem também para a equipe de autossupervisão. Nesse momento, a meta da equipe como um todo consiste em reduzir o nível de ansiedade com a nova prática da mediação e aumentar o prazer com o aprendizado de resolução de conflitos. Segue abaixo algumas práticas para o encontro de autossupervisão⁶:

a) Após a sessão da mediação e antes dos comentários dos colegas, recomenda-se uma breve pausa para descanso. Todos podem usar esta oportunidade de organizar seus pensamentos e ponderar sobre os desafios identificados na mediação. Alguns supervisores marcam a transição psicológica com mudanças ambientais ou de vestuário – retirar o paletó ou mudar os assentos. Recomenda-se a reintrodução da finalidade do encontro de supervisão (ou trabalho reflexivo – também chamado de *debriefing*). Se o novo mediador aparenta apreensão, deve-se reconhecer que a avaliação é difícil para todos e que é uma experiência valiosa para o mediador, o supervisor e para o programa de mediação.

b) Um importante princípio sobre o encontro de autossupervisão consiste no foco no comportamento e na técnica do mediador (e.g. *"tive a impressão de que em alguns momentos as partes não te ouviram ou não entenderam pontos muito interessantes que você comentou em razão de um tom de voz baixo – você também teve essa impressão?"*) e não na pessoa ou suas características pessoais (e.g. *"você é muito introspectivo"*). Todos devem se expressar de forma que o novo mediador aceite seus pontos de vista e não se comporte de forma defensiva.

c) Recomenda-se que no início da supervisão o novo mediador (supervisionado) apresente suas perspectivas e opiniões sobre o que ocorreu na mediação. Exemplificativamente, o supervisor perguntaria *"Marcelo, o que achou da mediação?"* ou *"o que em particular gostou da mediação?"*, ainda *"gostei de como você respondeu àquela pergunta na segunda sessão individual – o que você achou da reação da parte?"*. Este incentivo faz com que o supervisionado sinta-se seguro para, espontaneamente, abordar os aspectos mais delicados da mediação realizada. Caso estes não venham a ser natural-

⁶ Esta lista foi substancialmente elaborada a partir da recomendação utilizada no programa de mediação do Tribunal de Justiça do Estado da Virgínia (EUA), por comissão composta por Jack Baker, Kathy J. Foksett, James R. Meditz, John Settle, Maria Hyson e Robert W. Scott.

mente apresentados pelo supervisionado o colega terá mais legitimidade, aos olhos daquele, para abordá-los (e.g. *"houve algo em particular em relação ao qual você notou maior dificuldade?"*). Frequentemente, a resposta refletirá algo que o próprio colega/supervisor notou e poderá facilitar a discussão como crítica construtiva.

d) Ao elogiar o supervisionado deve-se indicar a razão do elogio (o efeito positivo da ação). O elogio acompanhado de uma pergunta sobre a técnica utilizada também facilita a supervisão (e.g. *"As partes responderam muito bem ao resumo com enfoque positivo – o que você achou?"*). Recomenda-se que se comecem os encontros de autossupervisão com os pontos positivos da mediação e se evite perguntas que soem como um desafio. Ao simplesmente substituir a conjunção 'porque' por 'o que' ou 'como' e inserir o contexto já permite que o supervisionado perceba com mais facilidade a intensão de auxílio do colega/supervisor.

e) Normalmente o colega/supervisor deve priorizar alguns pontos (ou temas) para a supervisão – recomenda-se de três a cinco pontos – por sessão da mediação. Uma lista longa e dispersada pode diluir a importância de alguns pontos mais importantes. Sugere-se também que se faça um esboço inicial dos pontos a serem debatidos com o supervisionado para que este tenha algum entendimento sobre o contexto e os limites da interação com seu supervisor.

f) Durante o encontro de supervisão deve-se identificar a ação ou o comportamento ocorrido na mediação de forma mais específica possível – preferencialmente ligando-a a um contexto. Ao registrar a ação, comportamento ou técnica que o mediador poderia adotar de forma precisa auxilia a reduzir a ambiguidade do discurso ao mesmo tempo em que claramente se sinalizam os pontos de aprendizado que foram identificados. O discurso preciso do colega/supervisor reduz a possibilidade de o supervisionado agir desnecessariamente de forma defensiva. A proposta principal do encontro de autossupervisão consiste em auxiliar o novo mediador a identificar as oportunidades de melhoria em suas técnicas e habilidades de mediação.

g) Antes de questionar uma ação ou conduta do novo mediador sugere-se que o colega/supervisor pergunte ao supervisionado sua perspectiva ou sua estratégia para adotar determinada orientação durante a mediação. Exemplificativamente, um novo mediador interrompe a interação de duas partes e o supervisor gostaria de abordar este evento para discutir quando e como intervir na mediação. Neste caso o supervisor



poderia indicar ao novo mediador que: *"você se lembra quando o Pedro estava falando sobre o valor do vaso quando nós discutíamos a interação dele com a vizinha? Nesse momento você direcionou a mediação para opções de lugares para a reposição do vaso. Que estratégia você teve em mente nesse momento?"*. Recomenda-se evitar uma palestra ou monólogo por parte do supervisor.

h) Recomenda-se que o colega/supervisor demonstre, quando relevante, como conduziria diferentemente a mediação e porque. Considerem sempre que para cada problema pode haver mais de uma solução correta. Se a conduta ou técnica do mediador puder ser interpretada como uma orientação ou estilo pessoal, o supervisor deve apresentar as possibilidades de atuação para que o novo mediador adote a que mais lhe parece eficiente. Exemplificativamente: *"Notei que você organizou as cadeiras de forma X, há alguns mediadores que assim planejam o ambiente. A maior parte dos mediadores prefere organizá-las de forma Y para que ocorra Z. Nossas pesquisas de satisfação de usuário tem indicado que sua satisfação é maior quando se alia Y a V. Pensei em comentar isso apenas para que sua orientação para as próximas mediações seja consciente desses outros fatores"*.

i) O colega/supervisor deve ser franco e abordar todos os pontos substanciais da mediação. Frequentemente a abordagem de algum ponto na supervisão mostra-se delicada ante aspectos sociais, culturais ou comportamentais do supervisionado (e.g. discurso inoportuno do novo mediador, vestuário impróprio ou mau hálito). Os colegas/supervisores têm uma responsabilidade quanto ao novo mediador, aos usuários e ao próprio programa de mediação. A omissão de pontos delicados não se mostra uma opção eficiente na mediação. Dependendo da orientação do colega/supervisor, pode-se recomendar treinamento adicional ou a não certificação do mediador. Às vezes, a indicação da seriedade do assunto pode ser a chave psicológica – por exemplo: *"Mauro, acredito que precisamos conversar com cuidado sobre suas perguntas de esclarecimento. Quando você insistiu em perguntar para a Teresa se ela tinha ou não visto que foram seus filhos que quebraram o vaso do Jorge, tive que intervir para que a parte não imaginasse que você acreditava que os filhos dela efetivamente quebraram o vaso. Se este é um ponto controvertido na mediação, é melhor simplesmente indicar que 'os dois têm perspectivas distintas sobre a quebra do vaso' – isso porque se a parte tiver a impressão de que você realizou um julgamento de que foram de fato os filhos dela que quebraram o vaso sua mediação pode vir a se complicar"*. Ou ainda: *"Elizabete, esse vestido está muito bonito. Agora, para a mediação, algo um pouco mais simples poderá te ajudar a criar um melhor rapport."*

j) A supervisão deve ser um momento de identificação de oportunidades de melhoria. Para tanto o uso de histórias e humor podem au-

xiliar a oportunidade de aprendizado do novo mediador. Essas histórias aproximam a equipe de autossupervisão e são oportunidades de apresentar lições memoráveis. Ademais, o humor auxilia a mitigar o tom, mesmo de críticas construtivas. Outra boa prática de supervisão consiste em o colega/supervisor exemplificar com suas próprias falhas passadas algo ocorrido durante a mediação. Exemplificativamente: *"Recordo-me que, certa vez, estava tão envolvido na história narrada por uma parte que acabei interrompendo e perguntando algo não relacionado à mediação – a parte naquela mediação teve a mesma reação da sua hoje"*.

k) Se um assunto é importante a ponto de merecer uma crítica construtiva também o é a ponto de receber um detalhamento contextual. É insuficiente dizer meramente, *"eu gostaria que você melhorasse a sua recontextualização"*. Recomenda-se indicar como a recontextualização poderia ter sido realizada. O supervisor pode inclusive recomendar um exercício de recontextualização.

l) O colega/supervisor pode apresentar também alternativas hipotéticas quanto à orientação ou técnica utilizada na mediação. Exemplificativamente: *"Ao invés de ter dito X o que poderia ter ocorrido se você tivesse indicado Y?"*, ou ainda: *"Ao invés de ter dito X o que, agora com tempo para pensar, você poderia ter dito?"* Alguns supervisores costumam realizar trocas de papéis com os novos mediadores como forma de explorar essas alternativas hipotéticas. Exemplificativamente: *"Se você fosse a parte, como reagiria à pergunta X? e à Y?"*

m) O discurso de toda equipe de autossupervisão deve ser positivo e estabelecer linha de aproveitamento dos pontos incluídos na supervisão. Exemplificativamente: ao invés de dizer *"você pode ser muito passivo às vezes – isso dificulta o controle da sessão de mediação"* indicar que *"há algumas maneiras que transmitiriam mais pro-atividade de sua parte, o que por sua vez ajudaria na interação entre as partes"*.

n) Sugere-se que a equipe de autossupervisão evite absolutos como 'sempre' ou 'nunca'. A mediação como um processo de elevada flexibilidade procedimental comporta uma série de orientações estratégicas distintas. Se houve alguma prática particularmente ineficiente do novo mediador na mediação em concreto, mostra-se útil que o colega/supervisor indique em que contextos tal prática seria recomendável e qual outra prática seria sugerida para o caso concreto.

o) Se um supervisionado aparentar frustração ou defensividade durante o encontro de autossupervisão, recomenda-se que se separe um



tempo para discutir e validar esses sentimentos, esclarecendo o processo de autossupervisão.

p) Recomenda-se também que se encerre o encontro de autossupervisão com um comentário positivo. O reforço positivo para estimular a coesão do grupo e reforçar o aprendizado contínuo de todos consiste em um importante papel do grupo de autossupervisão. Essa característica reflete em curto prazo na qualidade das mediações judiciais e do próprio programa de mediação.

Finalmente, nos encontros de autossupervisão o participante pode também compartilhar o que pretende indicar no seu relatório de mediação.

FORMULÁRIOS DE SUPERVISÃO

No tribunais onde houver um número significativo de mediadores experientes e que tenham sido avaliados positivamente pelo jurisdicionado recomenda-se a adoção de programa de supervisão. Este programa pode ser complementar à autossupervisão, caso os encontros de supervisão não possam ocorrer com elevada frequência. O supervisor deve, na primeiras mediações do supervisionado, participar como comediador, manifestando-se preferencialmente apenas quando o outro comediador (supervisionado) tiver alguma dificuldade. Para tanto, enfaticamente recomenda-se que não se designem casos de elevada complexidade ao novo mediador. Quando isso ocorre na prática apenas o supervisor participa da mediação – o que anula a experiência de aprendizado do novo mediador e cria, desnecessariamente, uma situação de tensão e desconforto do novo mediador com o processo de mediação. Por esse motivo, recomenda-se que se selecionem casos mais simples para as primeiras mediações do supervisionado.

Em seguida, o supervisionado deverá comediador com outro novo mediador, cabendo ao supervisor apenas observar suas mediações. Após cada mediação ou sessão de mediação o supervisor deverá ter um encontro de supervisão com o novo mediador. Considerando que a supervisão demanda muito tempo do supervisor, pode-se administrar melhor o tempo do supervisor se este auxiliar os grupos de autossupervisão ao mesmo tempo em que, tendo disponibilidade, comedeia com novos mediadores deste grupo de autossupervisão.

Os formulários a seguir⁷ foram incluídos de forma a facilitar o trabalho do supervisor de acompanhar a evolução do novo mediador. Por esse motivo, estes formulários devem ser preenchidos preferencialmente pelo supervisor certificado ou registrado no Núcleo de Mediação e Conciliação do Tribunal (Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos).

⁷ Este formulário foi elaborado pelo Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação do TJDFT a partir de instrumentos semelhantes disponíveis em tribunais com mais de vinte anos de experiência em programas de resolução consensual de disputas



FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO DE MEDIADORES
(Versão para o Supervisor)

SEÇÃO I – Informações Gerais

Co-mediação no. 1

Tipo de Ação: _____

Data da sessão de mediação: ____/____/____ Duração da sessão _____

No. do Processo: _____

SEÇÃO II – Avaliação Específica da Competência em Mediação

Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:

NA – Não se aplica

1 – Inaceitável

2 – Necessita aperfeiçoamento (desenvolvimento adicional e/ou treinamento recomendados)

3 – Satisfatório (Atuou adequadamente em co-mediação)

4 – Altamente competente (Conduziu muito bem a sessão e excedeu as expectativas)

5 – Excelente (demonstrou um nível profissional de competência)

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas	NA	1	2	3	4	5
Desenvolveu rapport e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva	NA	1	2	3	4	5
Aparentou confiança e controle emocional	NA	1	2	3	4	5
Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes	NA	1	2	3	4	5

B. Início da Mediação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura	NA	1	2	3	4	5
Explicou o processo de mediação	NA	1	2	3	4	5
Detalhou o papel dos mediadores, das partes, advogados e observadores (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Explicou as regras gerais a serem observadas	NA	1	2	3	4	5
Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas	NA	1	2	3	4	5
Confirmou disposição das partes para participar de acordo com as regras apresentadas	NA	1	2	3	4	5

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas	NA	1	2	3	4	5
Manteve o ambiente adequado para que cada um pudesse apresentar suas narrativas	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	NA	1	2	3	4	5
Manteve linguagem verbal e não verbal neutras	NA	1	2	3	4	5
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	NA	1	2	3	4	5
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva	NA	1	2	3	4	5

D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que foi dito até aquele momento	NA	1	2	3	4	5
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	NA	1	2	3	4	5
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e as confirmou	NA	1	2	3	4	5
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões	NA	1	2	3	4	5
Validou sentimentos comuns identificados na narrativa das partes	NA	1	2	3	4	5

E. Resolução de Questões

Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	NA	1	2	3	4	5
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	NA	1	2	3	4	5
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	NA	1	2	3	4	5
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentarem chegar a um acordo	NA	1	2	3	4	5

F. Elaboração do Termo de Acordo

Testou a viabilidade de cumprimento	NA	1	2	3	4	5
Manteve equilíbrio na redação dos termos do acordo	NA	1	2	3	4	5
Redigiu o acordo com clareza e especificidade	NA	1	2	3	4	5
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)	NA	1	2	3	4	5
Verificou se o termo de acordo reflete a vontade das partes	NA	1	2	3	4	5
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso adequado da Língua Portuguesa	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou domínio na utilização do editor de texto	NA	1	2	3	4	5

G. Encerramento da Mediação

Entregou os acordos assinados para as partes	NA	1	2	3	4	5
Esclareceu possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, validou o esforço das partes e encerrou a mediação	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, comentou sobre a possibilidade das partes retornarem	NA	1	2	3	4	5

H. Qualidades Profissionais

Planejou com antecedência a sessão juntamente com o co-mediador	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou consciência dos princípios éticos envolvidos na mediação	NA	1	2	3	4	5
Manteve a neutralidade, a imparcialidade e a objetividade	NA	1	2	3	4	5
Evitou dar conselhos, pressionar e julgar	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou respeito por diferentes valores e estilos de vida das partes	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou habilidade em lidar com o co-mediador, com as partes e seus advogados	NA	1	2	3	4	5

I. Habilidades Comunicativas

Demonstrou postura, gestos e contato visual apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou conteúdo verbal e momento de intervenção apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de escutar ativamente de maneira apropriada	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de fazer perguntas de forma adequada	NA	1	2	3	4	5

J. Reuniões Individuais

Explicou as regras da reunião individual novamente para ambos	NA	1	2	3	4	5
Reiterou a confidencialidade na abertura	NA	1	2	3	4	5
Controlou o tempo	NA	1	2	3	4	5
Verificou se existem pontos que devem ser mantidos em sigilo	NA	1	2	3	4	5

CADERNO DE EXERCÍCIOS

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO DE MEDIADORES (Versão para o Supervisor)

SEÇÃO I – Informações Gerais

Co-mediação no. 2

Tipo de Ação: _____

Data da sessão de mediação: ____/____/____ Duração da sessão _____

No. do Processo: _____

SEÇÃO II – Avaliação Específica da Competência em Mediação

Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:

NA – Não se aplica

1 – Inaceitável

2 – Necessita aperfeiçoamento (desenvolvimento adicional e/ou treinamento recomendados)

3 – Satisfatório (Atuou adequadamente em co-mediação)

4 – Altamente competente (Conduziu muito bem a sessão e excedeu as expectativas)

5 – Excelente (demonstrou um nível profissional de competência)

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas	NA	1	2	3	4	5
Desenvolveu rapport e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva	NA	1	2	3	4	5
Aparentou confiança e controle emocional	NA	1	2	3	4	5
Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes	NA	1	2	3	4	5

B. Início da Mediação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura	NA	1	2	3	4	5
Explicou o processo de mediação	NA	1	2	3	4	5
Detalhou o papel dos mediadores, das partes, advogados e observadores (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Explicou as regras gerais a serem observadas	NA	1	2	3	4	5
Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas	NA	1	2	3	4	5
Confirmou disposição das partes para participar de acordo com as regras apresentadas	NA	1	2	3	4	5

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas	NA	1	2	3	4	5
Manteve o ambiente adequado para que cada um pudesse apresentar suas narrativas	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	NA	1	2	3	4	5
Manteve linguagem verbal e não verbal neutras	NA	1	2	3	4	5
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	NA	1	2	3	4	5
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva	NA	1	2	3	4	5

D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que foi dito até aquele momento	NA	1	2	3	4	5
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	NA	1	2	3	4	5
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e as confirmou	NA	1	2	3	4	5
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões	NA	1	2	3	4	5
Validou sentimentos comuns identificados na narrativa das partes	NA	1	2	3	4	5



E. Resolução de Questões

Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	NA	1	2	3	4	5
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	NA	1	2	3	4	5
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	NA	1	2	3	4	5
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentarem chegar a um acordo	NA	1	2	3	4	5

F. Elaboração do Termo de Acordo

Testou a viabilidade de cumprimento	NA	1	2	3	4	5
Manteve equilíbrio na redação dos termos do acordo	NA	1	2	3	4	5
Redigiu o acordo com clareza e especificidade	NA	1	2	3	4	5
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)	NA	1	2	3	4	5
Verificou se o termo de acordo reflete a vontade das partes	NA	1	2	3	4	5
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso adequado da Língua Portuguesa	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou domínio na utilização do editor de texto	NA	1	2	3	4	5

G. Encerramento da Mediação

Entregou os acordos assinados para as partes	NA	1	2	3	4	5
Esclareceu possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, validou o esforço das partes e encerrou a mediação	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, comentou sobre a possibilidade das partes retornarem	NA	1	2	3	4	5

H. Qualidades Profissionais

Planejou com antecedência a sessão juntamente com o co-mediador	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou consciência dos princípios éticos envolvidos na mediação	NA	1	2	3	4	5
Manteve a neutralidade, a imparcialidade e a objetividade	NA	1	2	3	4	5
Evitou dar conselhos, pressionar e julgar	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou respeito por diferentes valores e estilos de vida das partes	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou habilidade em lidar com o co-mediador, com as partes e seus advogados	NA	1	2	3	4	5

I. Habilidades Comunicativas

Demonstrou postura, gestos e contato visual apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou conteúdo verbal e momento de intervenção apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de escutar ativamente de maneira apropriada	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de fazer perguntas de forma adequada	NA	1	2	3	4	5

J. Reuniões Individuais

Explicou as regras da reunião individual novamente para ambos	NA	1	2	3	4	5
Reiterou a confidencialidade na abertura	NA	1	2	3	4	5
Controlou o tempo	NA	1	2	3	4	5
Verificou se existem pontos que devem ser mantidos em sigilo	NA	1	2	3	4	5



FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO DE MEDIADORES
(Versão para o Supervisor)

SEÇÃO I – Informações Gerais

Co-mediação no. 3

Tipo de Ação: _____

Data da sessão de mediação: ____/____/____ Duração da sessão _____

No. do Processo: _____

SEÇÃO II – Avaliação Específica da Competência em Mediação

Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:

NA – Não se aplica

1 – Inaceitável

2 – Necessita aperfeiçoamento (desenvolvimento adicional e/ou treinamento recomendados)

3 – Satisfatório (Atuou adequadamente em co-mediação)

4 – Altamente competente (Conduziu muito bem a sessão e excedeu as expectativas)

5 – Excelente (demonstrou um nível profissional de competência)

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas	NA	1	2	3	4	5
Desenvolveu rapport e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva	NA	1	2	3	4	5
Aparentou confiança e controle emocional	NA	1	2	3	4	5
Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes	NA	1	2	3	4	5

B. Início da Mediação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura	NA	1	2	3	4	5
Explicou o processo de mediação	NA	1	2	3	4	5
Detalhou o papel dos mediadores, das partes, advogados e observadores (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Explicou as regras gerais a serem observadas	NA	1	2	3	4	5
Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas	NA	1	2	3	4	5
Confirmou disposição das partes para participar de acordo com as regras apresentadas	NA	1	2	3	4	5

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas	NA	1	2	3	4	5
Manteve o ambiente adequado para que cada um pudesse apresentar suas narrativas	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	NA	1	2	3	4	5
Manteve linguagem verbal e não verbal neutras	NA	1	2	3	4	5
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	NA	1	2	3	4	5
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva	NA	1	2	3	4	5

D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que foi dito até aquele momento	NA	1	2	3	4	5
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	NA	1	2	3	4	5
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e as confirmou	NA	1	2	3	4	5
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões	NA	1	2	3	4	5
Validou sentimentos comuns identificados na narrativa das partes	NA	1	2	3	4	5

E. Resolução de Questões

Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	NA	1	2	3	4	5
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	NA	1	2	3	4	5
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	NA	1	2	3	4	5
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentarem chegar a um acordo	NA	1	2	3	4	5

F. Elaboração do Termo de Acordo

Testou a viabilidade de cumprimento	NA	1	2	3	4	5
Manteve equilíbrio na redação dos termos do acordo	NA	1	2	3	4	5
Redigiu o acordo com clareza e especificidade	NA	1	2	3	4	5
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)	NA	1	2	3	4	5
Verificou se o termo de acordo reflete a vontade das partes	NA	1	2	3	4	5
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso adequado da Língua Portuguesa	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou domínio na utilização do editor de texto	NA	1	2	3	4	5

G. Encerramento da Mediação

Entregou os acordos assinados para as partes	NA	1	2	3	4	5
Esclareceu possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, validou o esforço das partes e encerrou a mediação	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, comentou sobre a possibilidade das partes retornarem	NA	1	2	3	4	5

H. Qualidades Profissionais

Planejou com antecedência a sessão juntamente com o co-mediador	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou consciência dos princípios éticos envolvidos na mediação	NA	1	2	3	4	5
Manteve a neutralidade, a imparcialidade e a objetividade	NA	1	2	3	4	5
Evitou dar conselhos, pressionar e julgar	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou respeito por diferentes valores e estilos de vida das partes	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou habilidade em lidar com o co-mediador, com as partes e seus advogados	NA	1	2	3	4	5

I. Habilidades Comunicativas

Demonstrou postura, gestos e contato visual apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou conteúdo verbal e momento de intervenção apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de escutar ativamente de maneira apropriada	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de fazer perguntas de forma adequada	NA	1	2	3	4	5

J. Reuniões Individuais

Explicou as regras da reunião individual novamente para ambos	NA	1	2	3	4	5
Reiterou a confidencialidade na abertura	NA	1	2	3	4	5
Controlou o tempo	NA	1	2	3	4	5
Verificou se existem pontos que devem ser mantidos em sigilo	NA	1	2	3	4	5

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO DE MEDIADORES
(Versão para o Supervisor)

SEÇÃO I – Informações Gerais

Co-mediação no. 4

Tipo de Ação: _____

Data da sessão de mediação: ____/____/____ Duração da sessão _____

No. do Processo: _____

SEÇÃO II – Avaliação Específica da Competência em Mediação

Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:

NA – Não se aplica

1 – Inaceitável

2 – Necessita aperfeiçoamento (desenvolvimento adicional e/ou treinamento recomendados)

3 – Satisfatório (Atuou adequadamente em co-mediação)

4 – Altamente competente (Conduziu muito bem a sessão e excedeu as expectativas)

5 – Excelente (demonstrou um nível profissional de competência)

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas	NA	1	2	3	4	5
Desenvolveu rapport e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva	NA	1	2	3	4	5
Aparentou confiança e controle emocional	NA	1	2	3	4	5
Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes	NA	1	2	3	4	5

B. Início da Mediação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura	NA	1	2	3	4	5
Explicou o processo de mediação	NA	1	2	3	4	5
Detalhou o papel dos mediadores, das partes, advogados e observadores (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Explicou as regras gerais a serem observadas	NA	1	2	3	4	5
Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas	NA	1	2	3	4	5
Confirmou disposição das partes para participar de acordo com as regras apresentadas	NA	1	2	3	4	5

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas	NA	1	2	3	4	5
Manteve o ambiente adequado para que cada um pudesse apresentar suas narrativas	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	NA	1	2	3	4	5
Manteve linguagem verbal e não verbal neutras	NA	1	2	3	4	5
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	NA	1	2	3	4	5
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva	NA	1	2	3	4	5

D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que foi dito até aquele momento	NA	1	2	3	4	5
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	NA	1	2	3	4	5
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e as confirmou	NA	1	2	3	4	5
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões	NA	1	2	3	4	5
Validou sentimentos comuns identificados na narrativa das partes	NA	1	2	3	4	5

E. Resolução de Questões

Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	NA	1	2	3	4	5
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	NA	1	2	3	4	5
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	NA	1	2	3	4	5
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentarem chegar a um acordo	NA	1	2	3	4	5

F. Elaboração do Termo de Acordo

Testou a viabilidade de cumprimento	NA	1	2	3	4	5
Manteve equilíbrio na redação dos termos do acordo	NA	1	2	3	4	5
Redigiu o acordo com clareza e especificidade	NA	1	2	3	4	5
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)	NA	1	2	3	4	5
Verificou se o termo de acordo reflete a vontade das partes	NA	1	2	3	4	5
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso adequado da Língua Portuguesa	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou domínio na utilização do editor de texto	NA	1	2	3	4	5

G. Encerramento da Mediação

Entregou os acordos assinados para as partes	NA	1	2	3	4	5
Esclareceu possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, validou o esforço das partes e encerrou a mediação	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, comentou sobre a possibilidade das partes retornarem	NA	1	2	3	4	5

H. Qualidades Profissionais

Planejou com antecedência a sessão juntamente com o co-mediador	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou consciência dos princípios éticos envolvidos na mediação	NA	1	2	3	4	5
Manteve a neutralidade, a imparcialidade e a objetividade	NA	1	2	3	4	5
Evitou dar conselhos, pressionar e julgar	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou respeito por diferentes valores e estilos de vida das partes	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou habilidade em lidar com o co-mediador, com as partes e seus advogados	NA	1	2	3	4	5

I. Habilidades Comunicativas

Demonstrou postura, gestos e contato visual apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou conteúdo verbal e momento de intervenção apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de escutar ativamente de maneira apropriada	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de fazer perguntas de forma adequada	NA	1	2	3	4	5

J. Reuniões Individuais

Explicou as regras da reunião individual novamente para ambos	NA	1	2	3	4	5
Reiterou a confidencialidade na abertura	NA	1	2	3	4	5
Controlou o tempo	NA	1	2	3	4	5
Verificou se existem pontos que devem ser mantidos em sigilo	NA	1	2	3	4	5



FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO DE MEDIADORES
(Versão para o Supervisor)

SEÇÃO I – Informações Gerais

Co-mediação no. 5

Tipo de Ação: _____

Data da sessão de mediação: ____/____/____ Duração da sessão _____

No. do Processo: _____

SEÇÃO II – Avaliação Específica da Competência em Mediação

Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:

NA – Não se aplica

1 – Inaceitável

2 – Necessita aperfeiçoamento (desenvolvimento adicional e/ou treinamento recomendados)

3 – Satisfatório (Atuou adequadamente em co-mediação)

4 – Altamente competente (Conduziu muito bem a sessão e excedeu as expectativas)

5 – Excelente (demonstrou um nível profissional de competência)

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas	NA	1	2	3	4	5
Desenvolveu rapport e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva	NA	1	2	3	4	5
Aparentou confiança e controle emocional	NA	1	2	3	4	5
Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes	NA	1	2	3	4	5

B. Início da Mediação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura	NA	1	2	3	4	5
Explicou o processo de mediação	NA	1	2	3	4	5
Detalhou o papel dos mediadores, das partes, advogados e observadores (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Explicou as regras gerais a serem observadas	NA	1	2	3	4	5
Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas	NA	1	2	3	4	5
Confirmou disposição das partes para participar de acordo com as regras apresentadas	NA	1	2	3	4	5

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas	NA	1	2	3	4	5
Manteve o ambiente adequado para que cada um pudesse apresentar suas narrativas	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	NA	1	2	3	4	5
Manteve linguagem verbal e não verbal neutras	NA	1	2	3	4	5
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	NA	1	2	3	4	5
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva	NA	1	2	3	4	5

D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que foi dito até aquele momento	NA	1	2	3	4	5
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	NA	1	2	3	4	5
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e as confirmou	NA	1	2	3	4	5
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões	NA	1	2	3	4	5
Validou sentimentos comuns identificados na narrativa das partes	NA	1	2	3	4	5

CADERNO DE EXERCÍCIOS

E. Resolução de Questões

Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	NA	1	2	3	4	5
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	NA	1	2	3	4	5
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	NA	1	2	3	4	5
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentarem chegar a um acordo	NA	1	2	3	4	5

F. Elaboração do Termo de Acordo

Testou a viabilidade de cumprimento	NA	1	2	3	4	5
Manteve equilíbrio na redação dos termos do acordo	NA	1	2	3	4	5
Redigiu o acordo com clareza e especificidade	NA	1	2	3	4	5
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)	NA	1	2	3	4	5
Verificou se o termo de acordo reflete a vontade das partes	NA	1	2	3	4	5
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso adequado da Língua Portuguesa	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou domínio na utilização do editor de texto	NA	1	2	3	4	5

G. Encerramento da Mediação

Entregou os acordos assinados para as partes	NA	1	2	3	4	5
Esclareceu possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, validou o esforço das partes e encerrou a mediação	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, comentou sobre a possibilidade das partes retornarem	NA	1	2	3	4	5

H. Qualidades Profissionais

Planejou com antecedência a sessão juntamente com o co-mediador	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou consciência dos princípios éticos envolvidos na mediação	NA	1	2	3	4	5
Manteve a neutralidade, a imparcialidade e a objetividade	NA	1	2	3	4	5
Evitou dar conselhos, pressionar e julgar	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou respeito por diferentes valores e estilos de vida das partes	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou habilidade em lidar com o co-mediador, com as partes e seus advogados	NA	1	2	3	4	5

I. Habilidades Comunicativas

Demonstrou postura, gestos e contato visual apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou conteúdo verbal e momento de intervenção apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de escutar ativamente de maneira apropriada	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de fazer perguntas de forma adequada	NA	1	2	3	4	5

J. Reuniões Individuais

Explicou as regras da reunião individual novamente para ambos	NA	1	2	3	4	5
Reiterou a confidencialidade na abertura	NA	1	2	3	4	5
Controlou o tempo	NA	1	2	3	4	5
Verificou se existem pontos que devem ser mantidos em sigilo	NA	1	2	3	4	5

CADERNO DE EXERCÍCIOS

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO DE MEDIADORES (Versão para o Supervisor)

SEÇÃO I – Informações Gerais

Co-mediação no. 6

Tipo de Ação: _____

Data da sessão de mediação: ____/____/____ Duração da sessão _____

No. do Processo: _____

SEÇÃO II – Avaliação Específica da Competência em Mediação

Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:

NA – Não se aplica

1 – Inaceitável

2 – Necessita aperfeiçoamento (desenvolvimento adicional e/ou treinamento recomendados)

3 – Satisfatório (Atuou adequadamente em co-mediação)

4 – Altamente competente (Conduziu muito bem a sessão e excedeu as expectativas)

5 – Excelente (demonstrou um nível profissional de competência)

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas	NA	1	2	3	4	5
Desenvolveu rapport e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva	NA	1	2	3	4	5
Aparentou confiança e controle emocional	NA	1	2	3	4	5
Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes	NA	1	2	3	4	5

B. Início da Mediação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura	NA	1	2	3	4	5
Explicou o processo de mediação	NA	1	2	3	4	5
Detalhou o papel dos mediadores, das partes, advogados e observadores (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Explicou as regras gerais a serem observadas	NA	1	2	3	4	5
Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas	NA	1	2	3	4	5
Confirmou disposição das partes para participar de acordo com as regras apresentadas	NA	1	2	3	4	5

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas	NA	1	2	3	4	5
Manteve o ambiente adequado para que cada um pudesse apresentar suas narrativas	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	NA	1	2	3	4	5
Manteve linguagem verbal e não verbal neutras	NA	1	2	3	4	5
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	NA	1	2	3	4	5
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva	NA	1	2	3	4	5

D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que foi dito até aquele momento	NA	1	2	3	4	5
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	NA	1	2	3	4	5
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e as confirmou	NA	1	2	3	4	5
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões	NA	1	2	3	4	5
Validou sentimentos comuns identificados na narrativa das partes	NA	1	2	3	4	5



E. Resolução de Questões

Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	NA	1	2	3	4	5
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	NA	1	2	3	4	5
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	NA	1	2	3	4	5
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentarem chegar a um acordo	NA	1	2	3	4	5

F. Elaboração do Termo de Acordo

Testou a viabilidade de cumprimento	NA	1	2	3	4	5
Manteve equilíbrio na redação dos termos do acordo	NA	1	2	3	4	5
Redigiu o acordo com clareza e especificidade	NA	1	2	3	4	5
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)	NA	1	2	3	4	5
Verificou se o termo de acordo reflete a vontade das partes	NA	1	2	3	4	5
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso adequado da Língua Portuguesa	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou domínio na utilização do editor de texto	NA	1	2	3	4	5

G. Encerramento da Mediação

Entregou os acordos assinados para as partes	NA	1	2	3	4	5
Esclareceu possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, validou o esforço das partes e encerrou a mediação	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, comentou sobre a possibilidade das partes retornarem	NA	1	2	3	4	5

H. Qualidades Profissionais

Planejou com antecedência a sessão juntamente com o co-mediador	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou consciência dos princípios éticos envolvidos na mediação	NA	1	2	3	4	5
Manteve a neutralidade, a imparcialidade e a objetividade	NA	1	2	3	4	5
Evitou dar conselhos, pressionar e julgar	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou respeito por diferentes valores e estilos de vida das partes	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou habilidade em lidar com o co-mediador, com as partes e seus advogados	NA	1	2	3	4	5

I. Habilidades Comunicativas

Demonstrou postura, gestos e contato visual apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou conteúdo verbal e momento de intervenção apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de escutar ativamente de maneira apropriada	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de fazer perguntas de forma adequada	NA	1	2	3	4	5

J. Reuniões Individuais

Explicou as regras da reunião individual novamente para ambos	NA	1	2	3	4	5
Reiterou a confidencialidade na abertura	NA	1	2	3	4	5
Controlou o tempo	NA	1	2	3	4	5
Verificou se existem pontos que devem ser mantidos em sigilo	NA	1	2	3	4	5



FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO DE MEDIADORES
(Versão para o Supervisor)

SEÇÃO I – Informações Gerais

Co-mediação no. 7

Tipo de Ação: _____

Data da sessão de mediação: ____/____/____ Duração da sessão _____

No. do Processo: _____

SEÇÃO II – Avaliação Específica da Competência em Mediação

Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:

NA – Não se aplica

1 – Inaceitável

2 – Necessita aperfeiçoamento (desenvolvimento adicional e/ou treinamento recomendados)

3 – Satisfatório (Atuou adequadamente em co-mediação)

4 – Altamente competente (Conduziu muito bem a sessão e excedeu as expectativas)

5 – Excelente (demonstrou um nível profissional de competência)

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas	NA	1	2	3	4	5
Desenvolveu rapport e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva	NA	1	2	3	4	5
Aparentou confiança e controle emocional	NA	1	2	3	4	5
Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes	NA	1	2	3	4	5

B. Início da Mediação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura	NA	1	2	3	4	5
Explicou o processo de mediação	NA	1	2	3	4	5
Detalhou o papel dos mediadores, das partes, advogados e observadores (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Explicou as regras gerais a serem observadas	NA	1	2	3	4	5
Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas	NA	1	2	3	4	5
Confirmou disposição das partes para participar de acordo com as regras apresentadas	NA	1	2	3	4	5

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas	NA	1	2	3	4	5
Manteve o ambiente adequado para que cada um pudesse apresentar suas narrativas	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	NA	1	2	3	4	5
Manteve linguagem verbal e não verbal neutras	NA	1	2	3	4	5
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	NA	1	2	3	4	5
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva	NA	1	2	3	4	5

D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que foi dito até aquele momento	NA	1	2	3	4	5
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	NA	1	2	3	4	5
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e as confirmou	NA	1	2	3	4	5
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões	NA	1	2	3	4	5
Validou sentimentos comuns identificados na narrativa das partes	NA	1	2	3	4	5

CADERNO DE EXERCÍCIOS

E. Resolução de Questões

Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	NA	1	2	3	4	5
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	NA	1	2	3	4	5
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	NA	1	2	3	4	5
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentarem chegar a um acordo	NA	1	2	3	4	5

F. Elaboração do Termo de Acordo

Testou a viabilidade de cumprimento	NA	1	2	3	4	5
Manteve equilíbrio na redação dos termos do acordo	NA	1	2	3	4	5
Redigiu o acordo com clareza e especificidade	NA	1	2	3	4	5
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)	NA	1	2	3	4	5
Verificou se o termo de acordo reflete a vontade das partes	NA	1	2	3	4	5
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso adequado da Língua Portuguesa	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou domínio na utilização do editor de texto	NA	1	2	3	4	5

G. Encerramento da Mediação

Entregou os acordos assinados para as partes	NA	1	2	3	4	5
Esclareceu possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, validou o esforço das partes e encerrou a mediação	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, comentou sobre a possibilidade das partes retornarem	NA	1	2	3	4	5

H. Qualidades Profissionais

Planejou com antecedência a sessão juntamente com o co-mediador	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou consciência dos princípios éticos envolvidos na mediação	NA	1	2	3	4	5
Manteve a neutralidade, a imparcialidade e a objetividade	NA	1	2	3	4	5
Evitou dar conselhos, pressionar e julgar	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou respeito por diferentes valores e estilos de vida das partes	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou habilidade em lidar com o co-mediador, com as partes e seus advogados	NA	1	2	3	4	5

I. Habilidades Comunicativas

Demonstrou postura, gestos e contato visual apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou conteúdo verbal e momento de intervenção apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de escutar ativamente de maneira apropriada	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de fazer perguntas de forma adequada	NA	1	2	3	4	5

J. Reuniões Individuais

Explicou as regras da reunião individual novamente para ambos	NA	1	2	3	4	5
Reiterou a confidencialidade na abertura	NA	1	2	3	4	5
Controlou o tempo	NA	1	2	3	4	5
Verificou se existem pontos que devem ser mantidos em sigilo	NA	1	2	3	4	5

CADERNO DE EXERCÍCIOS

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO DE MEDIADORES (Versão para o Supervisor)

SEÇÃO I – Informações Gerais

Co-mediação no. 8

Tipo de Ação: _____

Data da sessão de mediação: ____/____/____ Duração da sessão _____

No. do Processo: _____

SEÇÃO II – Avaliação Específica da Competência em Mediação

Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:

NA – Não se aplica

1 – Inaceitável

2 – Necessita aperfeiçoamento (desenvolvimento adicional e/ou treinamento recomendados)

3 – Satisfatório (Atuou adequadamente em co-mediação)

4 – Altamente competente (Conduziu muito bem a sessão e excedeu as expectativas)

5 – Excelente (demonstrou um nível profissional de competência)

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas	NA	1	2	3	4	5
Desenvolveu rapport e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva	NA	1	2	3	4	5
Aparentou confiança e controle emocional	NA	1	2	3	4	5
Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes	NA	1	2	3	4	5

B. Início da Mediação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura	NA	1	2	3	4	5
Explicou o processo de mediação	NA	1	2	3	4	5
Detalhou o papel dos mediadores, das partes, advogados e observadores (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Explicou as regras gerais a serem observadas	NA	1	2	3	4	5
Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas	NA	1	2	3	4	5
Confirmou disposição das partes para participar de acordo com as regras apresentadas	NA	1	2	3	4	5

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas	NA	1	2	3	4	5
Manteve o ambiente adequado para que cada um pudesse apresentar suas narrativas	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	NA	1	2	3	4	5
Manteve linguagem verbal e não verbal neutras	NA	1	2	3	4	5
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	NA	1	2	3	4	5
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva	NA	1	2	3	4	5

D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que foi dito até aquele momento	NA	1	2	3	4	5
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	NA	1	2	3	4	5
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e as confirmou	NA	1	2	3	4	5
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões	NA	1	2	3	4	5
Validou sentimentos comuns identificados na narrativa das partes	NA	1	2	3	4	5



E. Resolução de Questões

Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	NA	1	2	3	4	5
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	NA	1	2	3	4	5
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	NA	1	2	3	4	5
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentarem chegar a um acordo	NA	1	2	3	4	5

F. Elaboração do Termo de Acordo

Testou a viabilidade de cumprimento	NA	1	2	3	4	5
Manteve equilíbrio na redação dos termos do acordo	NA	1	2	3	4	5
Redigiu o acordo com clareza e especificidade	NA	1	2	3	4	5
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)	NA	1	2	3	4	5
Verificou se o termo de acordo reflete a vontade das partes	NA	1	2	3	4	5
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso adequado da Língua Portuguesa	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou domínio na utilização do editor de texto	NA	1	2	3	4	5

G. Encerramento da Mediação

Entregou os acordos assinados para as partes	NA	1	2	3	4	5
Esclareceu possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, validou o esforço das partes e encerrou a mediação	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, comentou sobre a possibilidade das partes retornarem	NA	1	2	3	4	5

H. Qualidades Profissionais

Planejou com antecedência a sessão juntamente com o co-mediador	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou consciência dos princípios éticos envolvidos na mediação	NA	1	2	3	4	5
Manteve a neutralidade, a imparcialidade e a objetividade	NA	1	2	3	4	5
Evitou dar conselhos, pressionar e julgar	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou respeito por diferentes valores e estilos de vida das partes	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou habilidade em lidar com o co-mediador, com as partes e seus advogados	NA	1	2	3	4	5

I. Habilidades Comunicativas

Demonstrou postura, gestos e contato visual apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou conteúdo verbal e momento de intervenção apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de escutar ativamente de maneira apropriada	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de fazer perguntas de forma adequada	NA	1	2	3	4	5

J. Reuniões Individuais

Explicou as regras da reunião individual novamente para ambos	NA	1	2	3	4	5
Reiterou a confidencialidade na abertura	NA	1	2	3	4	5
Controlou o tempo	NA	1	2	3	4	5
Verificou se existem pontos que devem ser mantidos em sigilo	NA	1	2	3	4	5



FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO DE MEDIADORES
(Versão para o Supervisor)

SEÇÃO I – Informações Gerais

Co-mediação no. 9

Tipo de Ação: _____

Data da sessão de mediação: ____/____/____ Duração da sessão _____

No. do Processo: _____

SEÇÃO II – Avaliação Específica da Competência em Mediação

Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:

NA – Não se aplica

1 – Inaceitável

2 – Necessita aperfeiçoamento (desenvolvimento adicional e/ou treinamento recomendados)

3 – Satisfatório (Atuou adequadamente em co-mediação)

4 – Altamente competente (Conduziu muito bem a sessão e excedeu as expectativas)

5 – Excelente (demonstrou um nível profissional de competência)

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas	NA	1	2	3	4	5
Desenvolveu rapport e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva	NA	1	2	3	4	5
Aparentou confiança e controle emocional	NA	1	2	3	4	5
Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes	NA	1	2	3	4	5

B. Início da Mediação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura	NA	1	2	3	4	5
Explicou o processo de mediação	NA	1	2	3	4	5
Detalhou o papel dos mediadores, das partes, advogados e observadores (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Explicou as regras gerais a serem observadas	NA	1	2	3	4	5
Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas	NA	1	2	3	4	5
Confirmou disposição das partes para participar de acordo com as regras apresentadas	NA	1	2	3	4	5

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas	NA	1	2	3	4	5
Manteve o ambiente adequado para que cada um pudesse apresentar suas narrativas	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	NA	1	2	3	4	5
Manteve linguagem verbal e não verbal neutras	NA	1	2	3	4	5
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	NA	1	2	3	4	5
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva	NA	1	2	3	4	5

D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que foi dito até aquele momento	NA	1	2	3	4	5
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	NA	1	2	3	4	5
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e as confirmou	NA	1	2	3	4	5
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões	NA	1	2	3	4	5
Validou sentimentos comuns identificados na narrativa das partes	NA	1	2	3	4	5

CADERNO DE EXERCÍCIOS

E. Resolução de Questões

Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	NA	1	2	3	4	5
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	NA	1	2	3	4	5
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	NA	1	2	3	4	5
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentarem chegar a um acordo	NA	1	2	3	4	5

F. Elaboração do Termo de Acordo

Testou a viabilidade de cumprimento	NA	1	2	3	4	5
Manteve equilíbrio na redação dos termos do acordo	NA	1	2	3	4	5
Redigiu o acordo com clareza e especificidade	NA	1	2	3	4	5
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)	NA	1	2	3	4	5
Verificou se o termo de acordo reflete a vontade das partes	NA	1	2	3	4	5
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso adequado da Língua Portuguesa	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou domínio na utilização do editor de texto	NA	1	2	3	4	5

G. Encerramento da Mediação

Entregou os acordos assinados para as partes	NA	1	2	3	4	5
Esclareceu possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, validou o esforço das partes e encerrou a mediação	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, comentou sobre a possibilidade das partes retornarem	NA	1	2	3	4	5

H. Qualidades Profissionais

Planejou com antecedência a sessão juntamente com o co-mediador	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou consciência dos princípios éticos envolvidos na mediação	NA	1	2	3	4	5
Manteve a neutralidade, a imparcialidade e a objetividade	NA	1	2	3	4	5
Evitou dar conselhos, pressionar e julgar	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou respeito por diferentes valores e estilos de vida das partes	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou habilidade em lidar com o co-mediador, com as partes e seus advogados	NA	1	2	3	4	5

I. Habilidades Comunicativas

Demonstrou postura, gestos e contato visual apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou conteúdo verbal e momento de intervenção apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de escutar ativamente de maneira apropriada	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de fazer perguntas de forma adequada	NA	1	2	3	4	5

J. Reuniões Individuais

Explicou as regras da reunião individual novamente para ambos	NA	1	2	3	4	5
Reiterou a confidencialidade na abertura	NA	1	2	3	4	5
Controlou o tempo	NA	1	2	3	4	5
Verificou se existem pontos que devem ser mantidos em sigilo	NA	1	2	3	4	5

CADERNO DE EXERCÍCIOS

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO DE MEDIADORES (Versão para o Supervisor)

SEÇÃO I – Informações Gerais

Co-mediação no. 10

Tipo de Ação: _____

Data da sessão de mediação: ____/____/____ Duração da sessão _____

No. do Processo: _____

SEÇÃO II – Avaliação Específica da Competência em Mediação

Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:

NA – Não se aplica

1 – Inaceitável

2 – Necessita aperfeiçoamento (desenvolvimento adicional e/ou treinamento recomendados)

3 – Satisfatório (Atuou adequadamente em co-mediação)

4 – Altamente competente (Conduziu muito bem a sessão e excedeu as expectativas)

5 – Excelente (demonstrou um nível profissional de competência)

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas	NA	1	2	3	4	5
Desenvolveu rapport e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva	NA	1	2	3	4	5
Aparentou confiança e controle emocional	NA	1	2	3	4	5
Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes	NA	1	2	3	4	5

B. Início da Mediação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura	NA	1	2	3	4	5
Explicou o processo de mediação	NA	1	2	3	4	5
Detalhou o papel dos mediadores, das partes, advogados e observadores (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Explicou as regras gerais a serem observadas	NA	1	2	3	4	5
Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas	NA	1	2	3	4	5
Confirmou disposição das partes para participar de acordo com as regras apresentadas	NA	1	2	3	4	5

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas	NA	1	2	3	4	5
Manteve o ambiente adequado para que cada um pudesse apresentar suas narrativas	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	NA	1	2	3	4	5
Manteve linguagem verbal e não verbal neutras	NA	1	2	3	4	5
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	NA	1	2	3	4	5
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva	NA	1	2	3	4	5

D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que foi dito até aquele momento	NA	1	2	3	4	5
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	NA	1	2	3	4	5
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e as confirmou	NA	1	2	3	4	5
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões	NA	1	2	3	4	5
Validou sentimentos comuns identificados na narrativa das partes	NA	1	2	3	4	5



E. Resolução de Questões

Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	NA	1	2	3	4	5
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	NA	1	2	3	4	5
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	NA	1	2	3	4	5
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade (se for o caso)	NA	1	2	3	4	5
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	NA	1	2	3	4	5
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentarem chegar a um acordo	NA	1	2	3	4	5

F. Elaboração do Termo de Acordo

Testou a viabilidade de cumprimento	NA	1	2	3	4	5
Manteve equilíbrio na redação dos termos do acordo	NA	1	2	3	4	5
Redigiu o acordo com clareza e especificidade	NA	1	2	3	4	5
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)	NA	1	2	3	4	5
Verificou se o termo de acordo reflete a vontade das partes	NA	1	2	3	4	5
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso adequado da Língua Portuguesa	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou domínio na utilização do editor de texto	NA	1	2	3	4	5

G. Encerramento da Mediação

Entregou os acordos assinados para as partes	NA	1	2	3	4	5
Esclareceu possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, validou o esforço das partes e encerrou a mediação	NA	1	2	3	4	5
Em caso de impasse, comentou sobre a possibilidade das partes retornarem	NA	1	2	3	4	5

H. Qualidades Profissionais

Planejou com antecedência a sessão juntamente com o co-mediador	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou consciência dos princípios éticos envolvidos na mediação	NA	1	2	3	4	5
Manteve a neutralidade, a imparcialidade e a objetividade	NA	1	2	3	4	5
Evitou dar conselhos, pressionar e julgar	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou respeito por diferentes valores e estilos de vida das partes	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou habilidade em lidar com o co-mediador, com as partes e seus advogados	NA	1	2	3	4	5

I. Habilidades Comunicativas

Demonstrou postura, gestos e contato visual apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou conteúdo verbal e momento de intervenção apropriados	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de escutar ativamente de maneira apropriada	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	NA	1	2	3	4	5
Demonstrou capacidade de fazer perguntas de forma adequada	NA	1	2	3	4	5

J. Reuniões Individuais

Explicou as regras da reunião individual novamente para ambos	NA	1	2	3	4	5
Reiterou a confidencialidade na abertura	NA	1	2	3	4	5
Controlou o tempo	NA	1	2	3	4	5
Verificou se existem pontos que devem ser mantidos em sigilo	NA	1	2	3	4	5



7

Relatórios



RELATÓRIOS

Os relatórios a seguir devem ser preenchidos pelo mediador, preferencialmente após ter debatido os pontos principais da mediação com a equipe de autossupervisão, e em seguida entregues ao supervisor para avaliação. Caso o supervisor ou instrutor prefira, em hipóteses como o instrutor residir em cidade distinta da do supervisionado, o relatório poderá ser enviado via e-mail.

A inclusão deste espaço para relatórios justifica-se apenas para facilitar o controle do desenvolvimento das competências compositivas do novo mediador por parte do supervisor ou do instrutor.

Sustenta-se no Manual de Mediação Judicial que o instante em que o novo mediador mais aprende a incorporar as técnicas, processos e habilidades autocompositivas consiste no momento em que este elabora seus relatórios e debate os temas com seus colegas de autossupervisão. Recomenda-se aos tribunais que, para cômputo de horas para certificação, uma mediação não relatada não conte como mediação. Em outros programas de mediação judicial, a recusa a elaborar e entregar relatório de casos mediados pode ensejar inclusive o desligamento do cursista.

O relatório não deve conter os fatos narrados pelas partes. Pelo contrário, este deve conter um resumo de técnicas utilizadas na mediação. O seu conteúdo deve reportar-se aos seguintes pontos: 1. – Quais técnicas autocompositivas foram bem aplicadas; 2. – Quais técnicas poderiam ter sido melhor aplicadas; 3. – Quais técnicas não foram aplicadas e como poderiam ter sido utilizadas. Este relatório deve ser preenchido considerando seu intuito de desenvolver o senso de autocritica do mediador quanto às habilidades e técnicas de mediação e como uma forma de estimular a sua melhoria contínua.

PRIMEIRO RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO

Nome: _____

Nome do seu mediador: _____

Data da mediação ou última sessão de mediação: _____

Local da mediação: _____

Número de observadores: _____

Questões identificadas: _____

Interesses reais das partes: _____

Reação das partes à declaração de abertura: _____

Resumo usando linguagem neutra ou positiva (indique como gostaria de tê-lo realizado): _____

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines running across the width of the page, typical of notebook or primary writing paper. The background is white, and there are no margins, text, or other markings present.

CADERNO DE
EXERCÍCIOS

Oportunidades de melhoria identificadas: _____

Críticas ou comentários: _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

SEGUNDO RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO

Nome: _____

Nome do seu mediador: _____

Data da mediação ou última sessão de mediação: _____

Local da mediação: _____

Número de observadores: _____

Questões identificadas: _____

Interesses reais das partes: _____

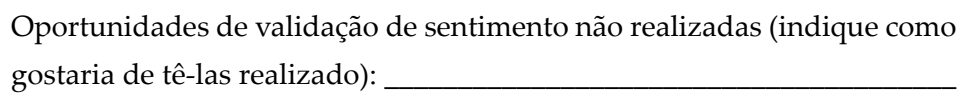
Reação das partes à declaração de abertura: _____

Resumo usando linguagem neutra ou positiva (indique como gostaria de tê-lo realizado): _____



Oportunidades de melhoria identificadas: _____

Criticas ou comentários: _____

[illegible]

TERCEIRO RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO

Nome: _____

Nome do seu mediador: _____

Data da mediação ou última sessão de mediação: _____

Local da mediação: _____

Número de observadores: _____

Questões identificadas: _____

Interesses reais das partes: _____

Reação das partes à declaração de abertura: _____

Resumo usando linguagem neutra ou positiva (indique como gostaria de

tê-lo realizado): _____

[illegible]

Oportunidades de melhoria identificadas: _____

Criticas ou comentários: _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

QUARTO RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO

Nome: _____

Nome do seu mediador: _____

Data da mediação ou última sessão de mediação: _____

Local da mediação: _____

Número de observadores: _____

Questões identificadas: _____

Interesses reais das partes: _____

Reação das partes à declaração de abertura: _____

Resumo usando linguagem neutra ou positiva (indique como gostaria de

tê-lo realizado): _____



Oportunidades de melhoria identificadas: _____

Criticas ou comentários: _____

[illegible]

QUINTO RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO

Nome: _____

Nome do seu mediador: _____

Data da mediação ou última sessão de mediação: _____

Local da mediação: _____

Número de observadores: _____

Questões identificadas: _____

Interesses reais das partes: _____

Reação das partes à declaração de abertura: _____

Resumo usando linguagem neutra ou positiva (indique como gostaria de tê-lo realizado): _____



A series of horizontal lines for writing, spanning the width of the page.

Oportunidades de melhoria identificadas: _____

Criticas ou comentários: _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

SEXTO RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO

Nome: _____

Nome do seu mediador: _____

Data da mediação ou última sessão de mediação: _____

Local da mediação: _____

Número de observadores: _____

Questões identificadas: _____

Interesses reais das partes: _____

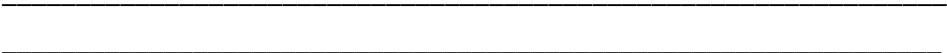
Reação das partes à declaração de abertura: _____

Resumo usando linguagem neutra ou positiva (indique como gostaria de tê-lo realizado): _____



Oportunidades de melhoria identificadas: _____

Criticas ou comentários: _____



This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

SÉTIMO RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO

Nome: _____

Nome do seu mediador: _____

Data da mediação ou última sessão de mediação: _____

Local da mediação: _____

Número de observadores: _____

Questões identificadas: _____

Interesses reais das partes: _____

Reação das partes à declaração de abertura: _____

Resumo usando linguagem neutra ou positiva (indique como gostaria de tê-lo realizado): _____



Oportunidades de melhoria identificadas: _____

Criticas ou comentários: _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

OITAVO RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO

Nome: _____

Nome do seu mediador: _____

Data da mediação ou última sessão de mediação: _____

Local da mediação: _____

Número de observadores: _____

Questões identificadas: _____

Interesses reais das partes: _____

Reação das partes à declaração de abertura: _____

Resumo usando linguagem neutra ou positiva (indique como gostaria de tê-lo realizado): _____

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal black lines running across the width of the page, typical of notebook or primary school writing paper. The background is white, and there are no margins, text, or other markings present.

Oportunidades de melhoria identificadas: _____

Criticas ou comentários: _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

NONO RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO

Nome: _____

Nome do seu mediador: _____

Data da mediação ou última sessão de mediação: _____

Local da mediação: _____

Número de observadores: _____

Questões identificadas: _____

Interesses reais das partes: _____

Reação das partes à declaração de abertura: _____

Resumo usando linguagem neutra ou positiva (indique como gostaria de tê-lo realizado): _____



Oportunidades de melhoria identificadas: _____

Criticas ou comentários: _____

[illegible]

DÉCIMO RELATÓRIO DE MEDIAÇÃO

Nome: _____

Nome do seu mediador: _____

Data da mediação ou última sessão de mediação: _____

Local da mediação: _____

Número de observadores: _____

Questões identificadas: _____

Interesses reais das partes: _____

Reação das partes à declaração de abertura: _____

Resumo usando linguagem neutra ou positiva (indique como gostaria de tê-lo realizado): _____

This image shows a single page of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

CADERNO DE
EXERCÍCIOS

Oportunidades de melhoria identificadas: _____

Criticas ou comentários: _____

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

CADERNO DE
EXERCÍCIOS

O presente Caderno de Exercícios retrata a realizadora parceria da Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça e do Movimento pela Conciliação do Conselho Nacional de Justiça para a construção consensuada de um Poder Judiciário mais sensível e harmonizador. Ele tem como finalidade estimular a prática da mediação e, por conseguinte, a incorporação das principais técnicas utilizadas por mediadores para auxiliar as partes a chegarem a um entendimento por meio de efetivas ações comunicativas.

Este trabalho se desenvolve com o cuidado de considerar que existem também outras formas de se mediar. A forma adotada no Manual de Mediação Judicial e no presente Caderno de Exercícios apenas consiste em mais um instrumento de estabilização de uma das mais desafiadoras políticas públicas: tornar o judiciário mais sensível e valorizador da condição humana por meio da mediação de conflitos.

Isto porque uma das maiores dificuldade de se implementar essa política pública consiste não apenas em apresentar uma nova proposta de processo de resolução de conflitos, mas em criar condições para a sua expansão e desenvolver mecanismos de aferição da efetividade dessa prática. Isso porque a incorporação de técnicas de mediação pelos mediadores requer treino prático dessas técnicas e estágio supervisionado - figuras até recentemente inexistentes no nosso sistema público de resolução de disputas.

A primeira parte deste trabalho consiste em um controle de leitura quanto a aspectos fundamentais do Manual de Mediação Judicial. Assim, as respostas às questões apresentadas pressupõe que o participante tenha lido com atenção o Manual de Mediação Judicial. Em seguida foram apresentados exercícios referentes ao procedimento de mediação - inclusive no que tange a declaração de abertura, reunião de informações e resumo. Finalmente, foram incluídos também alguns exercícios de competências autocompositivas. Por se tratar de habilidades que muitas vezes demoram anos para serem bem incorporadas pelos novos mediadores, recomenda-se que as respostas sejam registradas nesse próprio Caderno de Exercícios a lápis, para que eventuais repostas possam ser facilmente retificadas pelos próprios participantes ou por meio de sugestões dos instrutores ou supervisores.

Espera-se que, com o passar dos anos e especialmente com a efetiva adoção desse Caderno de Exercícios, os participantes desses treinamentos possam contribuir com mais exercícios e sugestões para que este caderno seja cada vez mais útil na formação do novo mediador e no consolidação da política pública de resolução apropriada dos conflitos de interesses.

Todo esse trabalho não teria se tornado realidade sem o empenho, dedicação e esforços dos parceiros centrais desse projeto:



Realização:



Secretaria de
Reforma do Judiciário

Ministério da
Justiça

