

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA**  
**FACULDADE DE DIREITO**  
**JOHN PABLO GAMA**

**"UM JOGO DE VOCÊ": a teoria dos jogos como criadora de autonomia na  
mediação**

**Juiz de Fora**  
**2017**

**JOHN PABLO GAMA**

**"UM JOGO DE VOCÊ": a teoria dos jogos como criadora de autonomia na  
mediação**

Monografia apresentada à Faculdade de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel. Na área de concentração Direito sob orientação do Professor Mestre Fernando Guilhon de Castro.

**Juiz de Fora**

**2017**

Fiche catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo (a) autor (a)

Gama, John Pablo.

"Um Jogo de Você": a teoria dos jogos como criadora de autonomia na mediação / John Pablo Gama. -- 2017.

57 p.

Orientador: Fernando Guilhon de Castro

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Direito, 2017.

1. Mediação. 2. Teoria dos Jogos. 3. Autonomia. 4. Cooperação.  
5. Negociação. I. Guilhon de Castro, Fernando, orient. II. Título.

# **FOLHA DE APROVAÇÃO**

**JOHN PABLO GAMA**

## **"UM JOGO DE VOCÊ": a teoria dos jogos como criadora de autonomia na mediação**

Monografia apresentada à Faculdade de Direito da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel. Na área de concentração Direito submetida à Banca Examinadora composta pelos membros:

---

Orientador: Professor Mestre Fernando Guilhon de Castro  
Universidade Federal de Juiz de Fora

---

Professor Abdalla Daniel Curi  
Universidade Federal de Juiz de Fora

---

Professora Flávia Lovisi Procopio, de Souza  
Universidade Federal de Juiz de Fora

**PARECER DA BANCA:**

APROVADO

REPROVADO

**Juiz de Fora**

**2017**

Dedico esta monografia a Deus, que tem provido todas as coisas. Meu guia e Rei. A minha irmã Esthefany e aos amigos (a) da mediação. Obrigado pelas experiências e pela amizade.

“É quase certo que você se esquecerá dela, porém talvez seu nome lhe apareça quando mais precisar...Esperança”

(Neil Gaiman- Sandman Preludio)

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus que tem me dado sabedoria e refrigério nos momentos difíceis.

A minha família de mulheres Amazonas, pelo apoio e força, em especial minha mãe e avô pela inspiração a ser seguida.

A minha irmã que me observa dos céus, cujas lembranças sempre estarão comigo.

Ao Dialogar pelos ensinamentos e experiências, em especial a equipe de alunos, mediandos e funcionários do Núcleo de Prática Jurídica que possibilitaram e inspiraram na criação do tema.

Ao meu orientador Fernando Guilhon pela maravilhosa experiência com a mediação e por me fazer um profissional melhor.

E aos membros da Igreja Cristã Maranata pelas orações.

“O ponto central da abordagem é o crescimento humano em duas dimensões específicas: o conhecimento de si e a relação com o outro. ”

(BUSH; Folger1994, p.230)

## Sumário

<b>Introdução</b> .....	11
<b>1.Dialogar Núcleo de Mediação</b> .....	14
1.1. Mediação Transformativa e outras abordagens do projeto.....	17
1.1.1. Mediação Transformativa.....	18
1.1.2. Mediação Linear de Harvard.....	21
1.1.3. Mediação Narrativa.....	22
1.2. Caixa de Ferramentas.....	23
<b>2. Teoria dos Jogos</b> .....	26
2.1. Teoria dos jogos de Nash.....	28
2.2. Autonomia e Teoria dos jogos.....	29
<b>3.Casos</b> .....	31
3.1. Patrícia e André.....	33
3.1.2. Abordagens e Trajetória.....	34
3.1.3. Desfecho.....	37
3.2. Ivete e Francisco.....	38
3.2.1. Abordagens e Trajetória.....	39
3.2.2. Desfecho.....	42
3.3. Análises das Técnicas Aplicadas.....	43
3.4. Pontos em comum dos casos.....	45
<b>4.Conclusão</b> .....	47
<b>Referências</b> .....	49
<b>Anexos</b> .....	51



**Gráficos:**

**Gráfico 1.....14**

**Gráfico 2.....16**

## RESUMO

A presente pesquisa tem como norte estudar a teoria dos jogos em casos concretos e demonstrar como ela surge e gera autonomia nas partes. Partirei de estudos de casos concretos do Dialogar Núcleo de Mediação, escolhidos pelas abordagens miscigenadas utilizadas, demonstrando as técnicas utilizadas, o número de sessões, a evolução das partes no que tange à autonomia, a evolução do círculo virtuoso nos casos e as mudanças pós mediação. Utilizaremos a abordagem da teoria dos jogos segundo John Nash, que incorpora o conceito de equilíbrio Nash e cooperação. Seguiremos de uma abordagem de autonomia de Gustin, como capacidade de negociar, analisando empoderamento e empatia das partes. Por fim analisaremos os pontos em comum dos casos e como a teoria jogos influenciou e se desenvolveu nos mesmos. Partindo de uma abordagem individualista para cooperativa. Conclui-se que a teoria dos jogos possibilita as partes obterem empoderamento e autonomia.

Palavras chave: Mediação. Teoria dos Jogos. Autonomia. Cooperação. Negociação.

## **ABSTRACT**

The present research has as a north study the theory of games in concrete cases and demonstrate how it arises and generates autonomy in the parties. I will start from case studies of Dialogar Núcleo de Mediação, chosen by the mixed approaches used, demonstrating the techniques used, the number of sessions, the evolution of the parties with regard to autonomy, the evolution of the virtuous circle in cases and post-mediation changes. We will use the game theory approach according to John Nash, which incorporates the concept of Nash equilibrium and cooperation. We will follow an approach to Gustin's autonomy, as negotiability, analyzing empowerment and empathy of the parties. Finally we will analyze the points in common of the cases and how the game theory influenced and developed in them. Starting from an individualistic approach to cooperatives. It concludes that game theory enables the parties to gain empowerment and autonomy.

**Keywords:** Mediation. Game Theory. Autonomy. Cooperation. Negotiation.

## INTRODUÇÃO

“O conflito pode ser definido como um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatível”<sup>1</sup>

A presente monografia tem como objetivo analisar e discutir a teoria dos jogos como criadora de autonomia na mediação. Para isso, dois casos do Dialogar Núcleo de Mediação, serão analisados, casos estes que tiveram o autor como mediador.

Com mais de dois anos de contato com a mediação no Dialogar, muitos foram os casos e situações vivenciadas. Nesta monografia dois casos foram escolhidos pelas nuances e abordagem mais transformativas. Ambos os casos encerrados com acordos e uma clara diminuição no círculo vicioso.

Com a resolução nº 125/CNJ a mediação é hoje uma realidade a ser propagada e aprimorada. Segundo as palavras de Buzzi<sup>2</sup> (2011, p. 47), que ressaltou:

“O corajoso ato normativo do Presidente do Conselho Nacional de Justiça, a Resolução 125/2010, já é referência histórica. Trata-se do primeiro marco oficial, institucional, e não apenas político-programático, ou de mera gestão, versando sobre o reconhecimento da existência de uma nova modalidade, em que pese ressurgir, de se solucionar contendas, e nisso inaugura o novo formato da verdadeira Justiça Nacional, a qual, nasce, ou como Fênix, ressurgir, sob signo da missão cidadã de implantar métodos que detenham a real capacidade de dar pronta solução, em tempo útil razoável, aos conflitos de interesses apresentados no seio das populações, a bem de imensidões de justiça.”

A mediação tem ganho cada vez mais espaço em nosso ordenamento, o que gera reflexões sobre o que de fato acontece nas resoluções dos casos em concreto. Analisaremos a mediação extrajudicial, ou seja, realizada fora dos círculos jurídicos como fóruns e gabinetes de juízes. A mediação extrajudicial, ao contrário da judicial trabalha a ideia de autonomia e espontaneidade. As partes devem ter ciência que a qualquer momento, ambas podem abandonar a mediação, na mediação extrajudicial as partes procuram essa solução, dependendo assim da

---

<sup>1</sup> ENAM, Manual de Mediação Judicial. 4ª edição, 2013. Página 39.

<sup>2</sup> Marco Aurélio Gastaldi Buzzi (Timbó, 4 de fevereiro de 1958) é um magistrado brasileiro, atual ministro do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

aceitação de ambas para ocorrer. Na mediação judicial, o juiz designa a audiência de mediação, não contando com a aceitação prévia das partes. Segundo Perla Cruz<sup>3</sup>:

“A mediação extrajudicial deve ser buscada espontaneamente pelas partes que estão envolvidas no problema e que não conseguem resolvê-lo.

Dessa forma, o mediador, com técnicas de pacificação, facilitará o diálogo para que as partes envolvidas no conflito evidenciem esforços para encontrar solução ao impasse – assim preserva os relacionamentos que precisam ser mantidos.

Já na mediação judicial quem realiza as audiências é um mediador indicado pelo tribunal, ou seja, o juiz é quem designa, não estando este condicionado a uma prévia aceitação das partes.

O prazo de duração do procedimento é até 60 dias, contados da primeira sessão, exceto se houver pedido de prorrogação feita pelas partes. E, caso as partes comprovem insuficiência de recursos, elas poderão ser asseguradas pela Defensoria Pública.

Sendo assim, o juiz designará a audiência de mediação quando receber a petição inicial, numa tentativa pré-processual de solução do litígio. Caso contrário, o processo seguirá em curso normal.”<sup>4</sup>

Autonomia e espontaneidade serão ponto chave na nossa análise, tendo em vista que por meio da teoria dos jogos numa abordagem de John Nash<sup>5</sup>, poderemos ver as mudanças de interação e negociação entre os mediandos. A teoria dos jogos possibilita a visão de cooperação e equilíbrio entre os envolvidos.

Pretende-se discutir a mediação como mais que um método de resolução de conflitos, mas como método de caráter pedagógico. Ela possibilita mudança nos mediandos e em seus círculos sociais.

Muito do marco já foi explorado, como princípios norteadores da mediação e ferramentas possíveis de serem utilizadas. Ferramentas e princípios previstos na própria lei como em vários livros como os já citados anteriormente. Além da própria autonomia, e empoderamento de Gustin. A teoria dos jogos embarcada pelas contribuições de John Nash, que contribuiu para a

<sup>3</sup> Perla Cruz, Conciliadora-Mediadora / Advogada / Palestrante e coordenadora da câmara de conciliação e mediação on-line.

<sup>4</sup> Vamos Conciliar: Entenda a diferença entre mediação Judicial e Extrajudicial <http://www.migalhas.com.br/Quentes/17,MI257520,11049-Entenda+a+diferenca+entre+mediacao+Judicial+e+Extrajudicial> acesso em 20 de outubro de 2017.

<sup>5</sup>John Forbes Nash Jr. (Bluefield, 13 de junho de 1928 – Nova Jérsei, 23 de maio de 2015) foi um matemático norte-americano que trabalhou com teoria dos jogos, geometria diferencial e equações diferenciais parciais, servindo como Matemático Sênior de Investigação na Universidade de Princeton. Compartilhou o Prêmio de Ciências Econômicas em Memória de Alfred Nobel de 1994 com Reinhard Selten e John Harsanyi.

inclusão da cooperação junto da competição. Partiremos também de uma análise do conflito de uma maneira construtiva. Partindo da abordagem de Morton Deustch que classificou diferentes processos resolução de conflito como destrutivos e construtivos.

Um processo desconstrutivo está ligado a ideia de enfraquecimento ou rompimento da relação social preexistente a disputa em razão da forma como é conduzida. Eles tendem a expandir e se acentuar. Uma expansão no chamado círculo vicioso. Círculo vicioso é a sucessão de acontecimentos desfavoráveis/ruins que geram outros sucessivos.

Um processo construtivo ao contrário do dito anteriormente, alcança o chamado círculo virtuoso, as soluções ou respostas favoráveis serão dadas, quebrando ou evitando sucessivos embates. Segundo Deustch, nesse círculo há fortalecimento da relação social preexistente, soluções criativas para o conflito e desenvolvimento das relações.

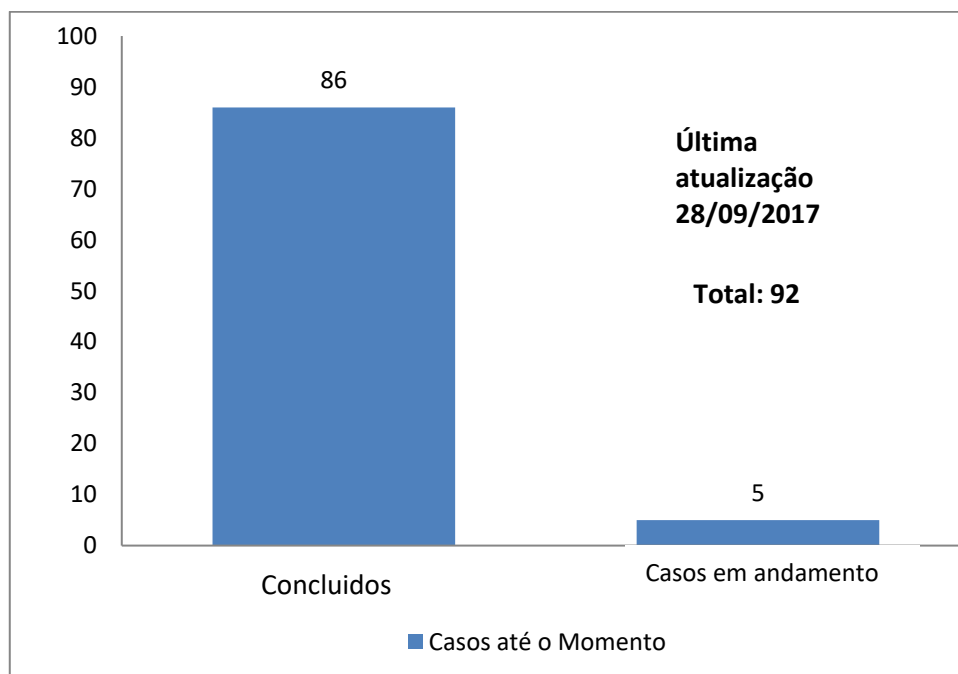
Assim os casos a serem analisados, terão como cerne da avaliação os conceitos de Morton de conflito, principalmente no que tange a abordagem construtiva dos mesmos. Partirei de uma abordagem de John Nash de equilíbrio da disputa e da visão cooperativa da mesma, será analisado não só as partes envolvidas, mas como alguns dos instrumentos usados pelos mediadores na questão.

## 1.Dialogar: Núcleo de Mediação

“Ao estudarmos os processos da “mediação” encontramos grandes variações em sua abordagem, modelos teóricos e técnicas”

(IRVING e BENJAMIN 1995)<sup>6</sup>

Fundado em dezembro de 2013, o projeto de extensão Dialogar Núcleo de Mediação desde de seu primeiro dia de funcionamento, 06 de janeiro de 2014, até o dia 28 de setembro de 2017 atendeu cerca de 92 casos, sendo 86 concluídos e 5 em andamento.



Informações obtidas do banco de dados do Dialogar

<sup>6</sup> Robert Benjamin, mediador desde de 1979, trabalhando na maioria dos contextos de litígios, incluindo: divórcio, emprego e cuidados de negócios / civis saúde da família. Um advogado e assistente social por formação, ele praticou a lei por mais de 25 anos e agora ensina e apresenta negociação, mediação e seminários de gestão de conflitos profissionais e cursos de formação nacional e internacionalmente. Ele é um Professor Adjunto de pé no Instituto Straus de Resolução de Conflitos da Escola de Direito da Universidade de Pepperdine, pelo Programa de Southern Methodist University em Resolução de Conflitos e em várias outras escolas e universidades. Ele é ex-presidente da Academia de Familiares Mediadores, um praticante Membro da Associação para Resolução de Conflitos, e Seção da Ordem dos Advogados Americana sobre Resolução de Disputas.

Howard H. Irving é amplamente reconhecido como um dos principais especialistas em mediação familiar. Com 30 anos de experiência como terapeuta praticante e mediador familiar, o Dr. Irving foi convocado por numerosas agências para desenvolver serviços e programas de mediação familiar. Ele é o membro fundador e ex-Presidente da Mediação Familiar do Canadá.

O projeto é coordenado pelo professor Ms. Fernando Guilhon de Castro, que tem estado à frente das atividades até o momento. Formado também por equipes multidisciplinares; atualmente com psicólogos e assistentes sociais como parceiros externos, o Dialogar é constituído de alunos que exercem as funções de mediadores e atuam nos casos, alunos esses do direito, porém também aberto para outros cursos da UFJF.

A principal abordagem utilizada pelo Dialogar é a mediação transformativa, que busca o empoderamento e o reconhecimento do outro pelos mediandos. Porém, outras abordagens também são utilizadas dependendo da demanda e das características do caso. Como veremos mais a frente, esse dinamismo é essencial em uma mediação.

O Dialogar recebe seus casos em sua maioria do Núcleo de Prática Jurídica da Faculdade de Direito da UFJF<sup>7</sup>, através de triagem os casos com características de relações continuadas e vínculos subjetivos profundos são encaminhados até o setor de mediação. Relações continuadas podem ser entendidas como relações que são longas ou que se estendem no tempo, como por exemplo relação de vizinhança ou sociedade empresarial. Os vínculos subjetivos estão ligados à ideia de vínculos afetivos e subjetivos, como demandas familiares. Outra parte dos casos vem pela divulgação e marketing.

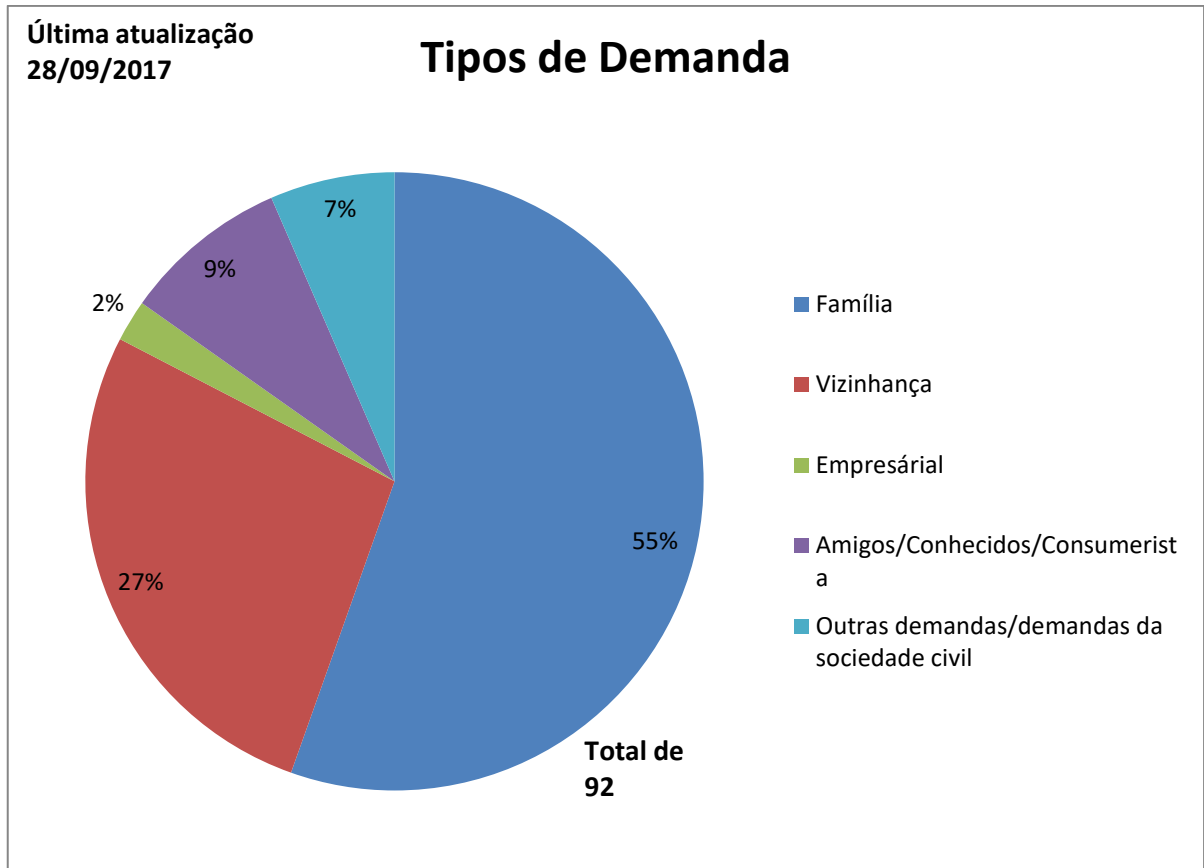
O projeto trabalha com a dinâmica de sessões individuais e conjuntas. O que não é uma regra como veremos. Iniciar ou não com uma sessão conjunta será algo que o caso em si dirá, ou melhor, as partes. As sessões individuais vão ocorrer geralmente quando for constatada elevada espiral do conflito e todas as partes tiverem que aprimorar algum ponto individual, como autonomia e reconhecimento do outro.

A maioria dos casos que o Dialogar recebe incidem em conflitos familiares, logo seguidos de conflitos entre vizinhos e consumerista.

---

<sup>7</sup> Avenida Presidente Itamar Franco,988





Informações obtidas do banco de dados do Dialogar<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Os casos são armazenados fisicamente e virtualmente através de ferramentas online como drives e nuvem.

## 1.1 Mediação Transformativa e outras abordagens do projeto

“O ponto central da abordagem é o crescimento humano em duas dimensões específicas: o conhecimento de si e a relação com o outro”.  
(BUSH; Folger,1994, p.230)

A mediação transformativa é a principal abordagem do Dialogar, uma vez que as principais demandas são as familiares, que possuem como característica a intensidade do conflito, no sentido de as partes muitas vezes não estarem preparadas para negociar de maneira calma e racional. A abordagem transformativa possibilita encorajar as partes a conduzirem a mediação, estimulando a autonomia. Por meio de diálogo e da escuta as partes conseguem obter novas perspectivas sobre os problemas em questão. Novas soluções aparecem.

Embora o aspecto transformativo seja o foco do Dialogar, não é o único. Nesses dois anos pude ver diferentes investidas em diferentes casos, tudo de acordo com a necessidade da situação. Mais à frente demonstrarei as distintas abordagens nos casos a serem analisados. Outras facetas utilizadas no projeto são a mediação linear de Harvard e a narrativa. O Dialogar segue uma abordagem parecida com a do Reino Unido<sup>9</sup>, que mescla diferentes tipos de mediação de acordo com as necessidades do caso, combinando diferentes aspectos de distintos modelos para atender os participantes.

---

<sup>9</sup> PARKINSON, Lisa. Mediação Familiar. Editora Del Rey, 4ª edição. 2016. Pagina 150.

### 1.1.1. Mediação Transformativa

“Registra-se que este modelo trabalha o conflito na sua integralidade, ou seja: o aspecto emocional, afetivo, financeiro, psicológico e legal. É valido ressaltar que na mediação transformativa, o ideal é que o conflito seja trabalhado por uma comissão transdisciplinar”.<sup>10</sup>

A abordagem transformativa possui um sistema, metodologia a ser aplicada. De acordo com Folger e Bush (1996) a mediação transformativa deve passar por 10 pontos<sup>11</sup>:

1. “Compromisso para a capacitação e sensibilização como o principal objetivo do processo de mediação e um dos aspectos mais importantes do papel do mediador.
2. Deixar a responsabilidade do resultado para as partes- “é a decisão deles”.
3. Não criticar as opiniões e decisões das partes- “as partes sabem o que melhor para elas”.
4. Ter um olhar otimista sobre a competência e a motivação das partes. Os mediadores transformadores devem ter uma atitude positiva com a boa-fé e a integridade das partes, quaisquer que sejam suas aparências. Em vez de rotular as pessoas como intrinsecamente insensíveis, fracas ou manipuladoras, o mediador deve perceber que elas, nos seus piores momentos, podem estar apenas temporariamente enfraquecidas, numa postura defensiva ou egoísta.
5. Permitir que as emoções sejam manifestadas. Os mediadores transformadores estimulam as partes a descrever e dividir com o outro as suas emoções e os acontecimentos que as causaram, a fim de promover a sua compreensão.
6. Permitir e explorar a incerteza das partes: a falta de clareza deveria ser vista positivamente e não negativamente. Se os mediadores não assumirem, numa fase inicial da

---

<sup>10</sup> Fernanda Maria Dias de Araújo Lima, Advogada, Mestre pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Mestranda em Mediação e resolução de Conflitos pela Universidade de Leon; Aluna no Doutorado da Universidade Federal Fluminense; Coordenadora do Núcleo de Mediação da Newton Paiva; Coordenadora do Centro de Pesquisa em Mediação da Escola Superior de Negócios; Professora do Curso de Pós-Graduação em mediação de Conflitos da Faculdade Batista. Professora Adjunto I do Centro Universitário Newton Paiva; Autora e organizadora de três livros: Flexibilização das Normas Trabalhistas e os Novos Desafios do Sindicalismo Contemporâneo; Humanização do Direito e Novas Perspectivas; Manual de Mediação Teoria e Prática  
Maurício Vicente Silva Almeida, Acadêmico de Direito, monitor do Núcleo de Mediação do Centro Universitário Newton Paiva - aluno pesquisador do projeto de iniciação científica - A Mediação como Instrumento de Pacificação Social e Democratização da Justiça- CUNP/FUNADESP  
[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?artigo\\_id=8622&n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?artigo_id=8622&n_link=revista_artigos_leitura), acesso em 22/10/2017.

<sup>11</sup> Os dez passos foram, transcritos da obra original: “Mediação Familiar” de Lisa Parkinson da editora Del Rey, 2ª edição de 2016.

mediação, que compreendem a situação e as necessidades de cada uma das partes, eles correm o risco de bloquear a fase importante de fluidez e ambivalência da mediação. Em vez de desenvolver uma hipótese que se oriente numa determinada direção, é preferível que os mediadores tenham em mente que os outros caminhos são possíveis, a incerteza da direção a ser tomada ajuda os mediadores a formular mais perguntas em vez de estabelecer conclusões precipitadas.

7. Manter-se concentrado no aqui e agora da interação conflitual: a ação está na sala”. Em vez de tentar resolver problemas, o mediador deve concentrar-se nas afirmações cometidas pelas partes à medida em que forem sendo feitas, tentando identificar e esclarecer os seguintes pontos: participantes confusos, participantes que se sentem não compreendidos, ou participantes que não compreendem um ao outro. Quando os mediadores se dão conta de que há um problema, eles moderam a discussão e usam o restante do tempo para esclarecer os mal-entendidos.

8. Reagir às declarações das partes sobre acontecimentos passados: “discutir o passado pode ser importante para o presente”. Normalmente, os mediadores incitam as partes a se concentrarem no futuro e não no passado. Mas Folger e Bush, pelo contrário, sustentam que se a história do conflito for encarada como um mal que deve ser esquecido, perder-se-ão oportunidades importantes para conferir capacitação e sensibilização às partes. Rever o passado pode revelar escolhas que foram feitas, soluções que estavam disponíveis e possíveis pontos-chave para se chegar a acordo. Rever o passado pode conduzir a reavaliação do presente.

9. Considerar a interrupção do processo de mediação como parte da interação conflitual e não como o fim da mediação. Conflitos são muitas vezes, cíclicos, eles mudam de direção à medida que as partes discutem suas dúvidas e incertezas. Se os mediadores considerarem que mesmo que haja um movimento favorável ao acordo, este poderá seguir um caminho contrário, os riscos de entrarem em pânico e casos de desvio de direção serão menores. Os menos transformadores acreditam que tais ciclos fazem parte dos fluxos naturais do processo de mediação.

10. Ter a sensação de sucesso quando verificada a presença de responsabilidade e sensibilização, mesmo em doses pequenas: “Os passos pequenos contam”. A mediação é sempre um desafio, muitas vezes, difícil. Permitir a nos mesmos de reconhecer e desfrutar dos pequenos sucessos é muito importante para manter a energia e a motivação. Em vez de definir sucessos apenas em termos de obtenção de acordo, os mediadores transformadores valorizam cada pequeno passo que continua para fortalecimento pessoal e para a compreensão e compaixão de cada um”.

A mediação transformativa foca no reconhecimento, empoderamento e autonomia das partes no que toca à capacidade das mesmas de gerir o próprio conflito. A transformação em como as partes vêem a si e o outro no conflito é muitas vezes o foco da abordagem. O acordo acaba sendo mero reflexo da transformação das partes, o que muitas vezes possibilita até um mero acordo verbal entre elas. Na mediação transformativa vemos bem o caráter pedagógico da mediação, pela qual as partes estão preparadas para gerir seus próprios conflitos atuais e futuros. As partes sentem capacitadas para aplicar as técnicas no seu dia a dia.

O mediador na mediação transformativa tem total liberdade para deixar transparente as técnicas que está usando e usará com as partes. O que ajuda na própria construção de uma agenda<sup>12</sup>, que são os próximos passos a serem tomados na mediação, tanto como as estratégias a serem tomadas. Segundo Cristina Silveira<sup>13</sup>, é na agenda, que o mediador descreve fatos relacionados ao comportamento das partes, sua linguagem e seu desenvolvimento, apontando seus avanços e dificuldades, em tempo real. Tais apontamentos são imprescindíveis para a avaliação da continuidade de técnicas utilizadas.

---

<sup>12</sup> É na agenda ou no “diário de bordo”, que o mediador registrará, diariamente, as reações e o envolvimento da parte com as adaptações realizadas, bem como do seu envolvimento com o conteúdo pedagógico abordado naquela ocasião. Sem essa avaliação e feedback, o mediador poderia ficar mais distante de um resultado assertivo.

<sup>13</sup> Psicopedagoga, Psicanalista, Neuropsicopedagoga e especialista em educação inclusiva.

### 1.1.2. Mediação Linear de Harvard

“Façamos agora um acordo...”.

(Esdras 10.3)<sup>14</sup>

A mediação linear de Harvard é fundamentada no sistema de negociação criadas por Roger Fisher e William Ury<sup>15</sup>. O sistema tem como foco separar as pessoas dos problemas, focar nos interesses e criar opções de ganhos mútuos. Ela pode ser dividida em quatro fases. A primeira fase de definição das questões, em que participantes explicam as suas posições, também, chamada de *developing issues*. A segunda fase chamada de *looping* na qual o levantamento e compartilhamento de informações, por meio de parafraseamento e reenquadramentos poderá ser alcançado o verdadeiro interesse das partes. A terceira fase de exploração das opções será a meta. Há uma análise das necessidade, preocupações e consequências. Essa fase é chama de *brainstorming*, as ideias serão organizadas. E por fim a fase de obtenção de acordos, a negociação será para um resultado mutuamente aceitável. Essa última fase é chamada de *drafting the agreement*, nela será redigido o acordo.

Antes da primeira fase, alguns especialistas, como Lisa Parkinson, defendem que o primeiro contato do mediador com a parte também estaria dentro dessa fase, uma vez que nesse contato mediador estabelece o contrato com as partes, delimitando os limite e regras do procedimento, trazendo segurança e clareza para as partes. Essa fase seria chama de *contracting* (PEREIRA Júnior,2015).

O modelo linear focaria assim no acordo e numa perspectiva futura da disputa, sendo ele o objetivo e o instrumento para a superação do conflito.

---

<sup>14</sup> A Bíblia Sagrada. King James Atualizada Versão. São Paulo: Abba Press Editora e Divulgadora Ltda. 1ª edição, setembro 2012. Página 896.

<sup>15</sup>Roger D. Fisher (28 de maio de 1922 - 25 de agosto de 2012) Professor de Direito emérito na Harvard Law School e diretor do Harvard Negotiation Project.

William Ury é um autor americano, acadêmico, antropólogo e especialista em negociação. Ele co-fundou o Programa de Harvard em Negociação. Além disso, ele ajudou a fundar a Rede Internacional de Negociação com o ex-presidente Jimmy Carter. Ury é o coautor de *Getting to Yes* com Roger Fisher, que estabeleceu o método de negociação de princípios e estabeleceu a ideia da melhor alternativa para um acordo negociado (BATNA) dentro da teoria da negociação.

### 1.1.3. Mediação Narrativa

“Desde aquele tempo, sabemos que todos aqueles capazes de...compor poemas...de tecer histórias, provaram do hidro mel da poesia”.<sup>16</sup>

A mediação narrativa foca no diálogo, na escuta e na fala dos mediandos e mediadores. A ideia é que todo esse agente tem poder de influência recíproca quando dialogam entre si. Partindo do conceito de enquadramento de Bateson<sup>17</sup>, controlamos e delimitamos o que é dito, no sentido de filtrar as mensagens, colocando verdadeira moldura, que pode ser entendida como o contexto, uma vez que sugerem como as mensagens devam ser interpretadas. Com o enquadramento, uma mensagem negativa pode assumir forma positiva.

Na mediação narrativa vamos partir do conceito de enquadramento que é muitas vezes estático para um conceito mais dinâmico de reenquadramento, não só o mediador, mas também podem fazer essa mudança de contexto e filtro entre as mensagens. Há uma ideia intrínseca de “co-construção”<sup>18</sup> no sentido já citado de todos os agentes envolvidos na mediação influenciarem ela. Nos modelos anteriormente citados acima, o reenquadramento geralmente é instrumento quase que exclusivo do mediador.

“A arte de contar histórias na mediação é, portanto, mais do que uma metáfora. É importante perceber que a influência recíproca dos enquadramentos e reenquadramentos efetuados por todos os participantes no processo da mediação fornece um novo quadro analítico único dos mediadores. Além disso, ela também conduz ao desenvolvimento de novas técnicas para os mediadores quer eles estejam na espera de transformar as histórias dos mediandos ou simplesmente de encorajar uma maior congruência” (PARKINSON<sup>19</sup>, 2016.Pag.74).

<sup>16</sup> GAIMAN, Neil. Mitologia Nórdica, 1ª edição. Intrínseca. 2017. Pag 146.

<sup>17</sup> Gregory Bateson (Grantchester, Inglaterra, 9 de maio de 1904 — São Francisco, Califórnia, 4 de julho de 1980) foi um biólogo e antropólogo por formação. Contudo, como grande pensador sistêmico e epistemólogo da comunicação, incorreu também pela psiquiatria, psicologia, sociologia, linguística, ecologia e cibernética. Seu pai William Bateson (1861-1926), biólogo inglês conhecido como o "pai da genética", foi quem usou pela primeira vez na história da humanidade o termo genético para descrever o estudo da variação e hereditariedade. Segundo Bateson, dentro dessa metacomunicação há indícios que denunciam a aparência imediata de determinada situação. Para o autor, todo enquadre é metacomunicativo e toda metacomunicação define um enquadre, ou seja, a partir dele é possível identificar o tipo e a natureza das ações em dada circunstância.

<sup>18</sup> O significado de co-construção está interligado a um processo no qual há interações entre as pessoas, onde ambas contribuem para construir algo.

<sup>19</sup> Lisa Parkinson MA, mediadora, treinadora e consultora, vice-presidente da Family Mediators Association na Inglaterra e no País de Gales, tem participado do desenvolvimento da mediação familiar desde meados dos anos 70. Ainda na prática como mediador familiar após quase 40 anos! Seu livro sobre Mediação Familiar (3ª edição, 2014, Direito da Família) também está disponível em seis edições de línguas estrangeiras.

## 1.2. Caixa de Ferramentas

Os instrumentos e técnicas de uma mediação são muitas vezes chamados de caixa de ferramentas. Para cada demanda ou situação, uma ferramenta/técnica será aplicada, cabendo ao mediador saber o momento certo e adequado para a mesma. Algumas dessas técnicas são reflexos direto dos princípios da mediação, vejamos alguns na própria lei de mediação:

Art. 2o. A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

I - Imparcialidade do mediador;

II - Isonomia entre as partes;

III - Oralidade;

IV - Informalidade;

V - Autonomia da vontade das partes;

VI - Busca do consenso;

VII - Confidencialidade;

VIII - Boa-fé. (BRASIL, 2015b, p.1)<sup>20</sup>

Art. 168. As partes podem escolher, de comum acordo, o conciliador, o mediador ou câmara privada de conciliação e de mediação.

Art. 165. [...]

§ 3o O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (BRASIL, 2015a, p. 33).<sup>21</sup>

Muitas são as técnicas e instrumentos na mediação. A dinâmica que os casos exigem do mediador possibilita o uso de tais ferramentas. Além das ferramentas citadas como o enquadramento e reenquadramento, outras como a validação de sentimentos, projeção para o futuro e escuta ativa são muito úteis e importantes para a mediação. Focarei nas técnicas que serão relatadas nos casos a serem analisados.

<sup>20</sup>Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.html).

<sup>21</sup>Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13105.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.html).



A escuta ativa é com certeza a raiz de uma boa mediação. Como o próprio nome diz, escuta ativa, no sentido de o mediador explorar e sentir os fatos narrados, saindo da superfície deles para as profundezas do conflito, no que diz respeito a descobrir o que está por trás da demanda. Sair de uma ideia da posição para o interesse<sup>22</sup>. A escuta ativa possibilita a criação de empatia entre mediando e mediador. O mediando cria confiança ou melhor *repport* para com o mediador e este cria empatia para com o mediando. A escuta ativa está presente em todo processo de mediação e pode ter diferentes resultados. Em um dos casos que narrarei, a escuta ativa possibilitou sair dessa superfície da demanda e chegar até o real interesse das partes.

A validação de sentimento segundo o Manual de Mediação Judicial do ENAM<sup>23</sup>(4ª edição 2013) consiste em identificar os sentimentos que a parte desenvolveu em decorrência da relação conflituosa e abordá-los como consequência natural de interesses legítimos que a parte possui. Assim a validação legitima o sentimento da parte, de forma a não dizer se é correto ou não, mas simplesmente legítimo e/ou natural. Geralmente essa técnica é utilizada em sessões individuais, porém pode ser usada em sessões conjuntas se ambos os envolvidos tiverem os mesmos sentimentos.

Projeção para o futuro é um verdadeiro exercício mental para as partes. Com essa técnica a parte pode não só projetar como quer ver sua situação atual com a parte, mas como ela não quer vê-la. Uma possibilidade também é para verificar as potencialidades do acordo: “Você acha que daqui a cinco meses você conseguirá pagar esse valor em dia? ”.

Silêncio. Usar o silêncio talvez represente um grande desafio, principalmente para mediadores iniciantes, porém ele é capaz de gerar reflexões e até opções para uma demanda. É muitas vezes respeitar o espaço da parte e estimulá-lo. O silêncio aliado com outras ferramentas da mediação é um ótimo estopim de autonomia.

---

<sup>22</sup>A posição, também denominada de interesse aparente ou interesse declarado, é aquilo que uma parte, diante de um conflito, declara querer ou não querer abertamente, ou seja, é a colocação externada pela parte como desejo imediato. Exemplo: Quando um cliente insatisfeito com o produto adquirido adentra numa loja reclamando e externando “que nunca mais vai comprar naquela loja, pois nunca consegue ser ouvido” – nesse caso, a “posição” (vontade imediata e declarada) é a de não mais comprar na loja em questão.

O interesse, mais conhecido pela expressão interesse verdadeiro ou interesse real, é aquilo que uma parte, diante de um conflito, realmente quer ou deseja como resultado final, ou seja, é aquilo que a parte pretende de fato, mas que, geralmente, guarda para si e não declara à parte contrária. Exemplo: Como vimos no exemplo anterior, quando um cliente insatisfeito com o produto adquirido adentra numa loja reclamando e externando “que nunca mais vai comprar naquela loja, pois nunca consegue ser ouvido” – o interesse real é de que fosse bem atendido e tivesse o seu produto reparado, onde, diante disso, até poderia pensar em continuar a comprar na loja em questão.

<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/direito/a-distincao-entre-a-posicao-e-o-interesse/46769>, acesso em 10/2017.

<sup>23</sup> Escola Nacional de Mediação e Conciliação

Em uma mediação não há de fato regras de quando aplicar ou não determinada técnica. Claro, a validação de sentimentos é a técnica que na maioria das vezes é utilizada em sessões individuais, porém a mediação deve ser dinâmica. Por isso o uso de metáforas, mídias e objetos podem ser bem-vindos durante uma sessão. Tudo de acordo com a necessidade do caso. Por exemplo, deixar que as partes escrevam uma lista de demandas pode ser bem útil para achar aquilo que para elas é mais urgente.

## **2. Teoria dos jogos**

"não é da benevolência do padeiro, do açougueiro ou do cervejeiro que eu espero que saia o meu jantar, mas sim do empenho deles em promover seu "auto interesse".<sup>24</sup>

John Von Neuman<sup>25</sup> em 1940 escreveu o primeiro artigo relevante sobre teoria dos jogos, comparando problemas de comportamento econômico com soluções de alguns jogos de estratégia. Muitas de suas teses são usadas até hoje.

Desenvolvida no Século XX, pós Primeira Guerra Mundial, a teoria dos jogos é uma teoria da matemática aplicada e da economia que busca estudar decisões e condutas de maneira estratégica. O conflito é o foco. De acordo com Morton Deutsch<sup>26</sup> conflito: "ocorre quando atividades incompatíveis acontecem. Estas atividades podem ser originadas em uma pessoa, grupo ou nação".<sup>27</sup>

Com estudos de Emile Borel<sup>28</sup> ainda no Século XX, o comportamento de jogadores em jogos de mesa (principalmente o pôquer) foi alvo de suas análises. Borel constatou que os jogadores se baseavam na expectativa da jogada do outro para perpetrarem a suas próprias jogadas. Assim um jogador atuava de acordo com o que pensava ou tinha como expectativa da jogada do adversário e vice-versa.

De acordo com Elson L. A. Pimentel<sup>29</sup> em situações em que há sobreposições de interesses, as decisões de cada agente não são movidas apenas pelos próprios desejos e crenças, mas deve ser considerada em conjunto com os desejos e crenças dos outros. Assim, as

---

<sup>24</sup><https://pt.linkedin.com/pulse/adam-smith-pai-e-inventor-da-economia-escoc%C3%AAs-cidade-clauce-taylor>, acesso em 10/2017.

<sup>25</sup> John Von Neumann, nascido Margittai Neumann János Lajos (Budapeste, 28 de dezembro de 1903 — Washington, D.C., 8 de fevereiro de 1957) foi um matemático húngaro de origem judaica, naturalizado estadunidense. Contribuiu na teoria dos conjuntos, análise funcional, teoria ergódica, mecânica quântica, ciência da computação, economia, teoria dos jogos, análise numérica, hidrodinâmica das explosões, estatística e muitas outras as áreas da matemática. De fato, é considerado um dos mais importantes matemáticos do século XX.

<sup>26</sup>Morton Deutsch (quatro de fevereiro de 1920 - 13 de março de 2017) foi um psicólogo social americano e pesquisador em resolução de conflitos. Deutsch foi um dos pais fundadores do campo de resolução de conflitos. Uma *revisão da pesquisa de Psicologia Geral*, publicada em 2002, classificou Deutsch como o 63º psicólogo mais citado do século XX.

<sup>27</sup>ENAM, Manual de Mediação Judicial. 4ª edição, 2013. Página 53.

<sup>28</sup>Félix Édouard Justin Émile Borel (Saint-Affrique, 7 de janeiro de 1871 — Paris, 3 de fevereiro de 1956) foi um matemático e político francês. Um dos pioneiros da teoria da medida e suas aplicações à teoria da probabilidade. O conceito de um conjunto de Borel é nomeado em sua homenagem. Um de seus livros sobre probabilidade introduziu o engraçado experimento mental que entrou na cultura popular sob o nome de teorema do macaco infinito. Ele também publicou alguns artigos sobre teoria dos jogos.

<sup>29</sup>Elson Pimentel é mestre em filosofia pela UFMG. O livro Dilema do Prisioneiro dele foi inicialmente dissertação de mestrado defendida junto ao programa de pós-graduação em filosofia a UFMG.

consequências não atingem só o agente individualmente, mas como afetará o outro. Essa interdependência é o que podemos notar da teoria dos jogos quando aplicada ao comportamento humano em uma negociação

Muito dessa teoria clássica dos jogos se baseia na ideia de Adam Smith de competição. De acordo com o mesmo, em uma competição, os indivíduos devem buscar o melhor para si. Os melhores ganhariam um melhor quinhão. Assim temos uma visão bastante individualista do conflito.

## 2.1. Teoria dos Jogos de Nash

“Esse equilíbrio de Nash significa que nenhum dos jogadores tem razões para escolher uma opção que não seja a melhor para ele nesse jogo...se houver um ponto em que coincidam estratégias estáveis de todos os jogadores, tal resultado é um ponto de equilíbrio”.<sup>30</sup>

John Forbes Nash Jr.<sup>31</sup> revolucionou a teoria dos jogos com seu conceito de equilíbrio, em uma partida com muitas rodadas e sem possibilidade de certeza do resultado, os jogadores tendem a cooperar, no sentido de buscar estratégias para maximizar seus ganhos de maneira conjunta.

Complementando os conceitos de Adam Smith onde em um grupo os indivíduos devem maximizar seus ganhos individuais, John Nash apresenta a noção de que os indivíduos devem buscar maximizar os ganhos através da cooperação. Complementando a ideia de competição com a de cooperação: “Se todos fizerem o melhor para si e para os outros, todos ganham”.<sup>32</sup> Nash assim defende que é possível agregar valor por meio da cooperação.

A possibilidade de afastar-se de uma lógica litigiosa de perde-ganha, para uma lógica de ganha- ganha, ou até mesmo ganha-ganha-ganha. A cooperação de Nash permite trabalhar o indivíduo e o outro ao mesmo tempo e de maneira adjacente, os ganhos individuais vão ocorrer, todavia ganhos de maneira coletiva também. Concebamos uma relação familiar, um casal com filhos está discutindo pensão e visitas. Nessa lógica do ganha-ganha, ambos poderiam satisfazer seus interesses individuais de maneira cooperativa, por exemplo criando respostas criativas e que respeitem os limites de cada um. E ao mesmo tempo a lógica de ganha-ganha-ganha também poderia ser obtida, uma vez que não só eles, mas toda a família ganharia nessa construção cooperativa e pacífica de resolução conflitual.

---

<sup>30</sup> PIMENTEL, Elson. Dilema do Prisioneiro. Editora Argvmentvm 1º edição, 2007. Página 69.

<sup>31</sup>John Forbes Nash Jr. (Bluefield, 13 de junho de 1928 – Nova Jérsei, 23 de maio de 2015) foi um matemático norte-americano que trabalhou com teoria dos jogos, geometria diferencial e equações diferenciais parciais, servindo como Matemático Sênior de Investigação na Universidade de Princeton. Compartilhou o Prêmio de Ciências Econômicas em Memória de Alfred Nobel de 1994 com Reinhard Selten e John Harsanyi.

<sup>32</sup>ENAM, Manual de Mediação Judicial. 4ª edição, 2013.Página 55.

## 2.2. Autonomia e Teoria dos Jogos

“A mediação é, também, uma ciência do processo e não do estado, uma ciência daquilo que poderemos nos tornar e não daquilo que somos”.<sup>33</sup>

Autonomia está diretamente ligada ao conceito de se auto governar. Etimologicamente *autos*: a si; *nomos*: regra ou lei. Segundo Gustin<sup>34</sup> ser autônomo é: “aquele capaz de fazer escolhas próprias de formular objetos pessoais respaldados em convicções e de definir estratégias mais adequadas para atingi-los. Em termos mais irrestritos o limite da autonomia equivaleria a capacidade de ação de intervenção de pessoa ou do grupo sobre as condições de sua vida”.<sup>35</sup>

Na mediação o conceito de autonomia está ligado a ideia de tomar decisões, de negociar e empoderamento. A mediação deve estimular a autonomia das partes, no sentido de continuamente o mediador dar voz e estimular as partes a negociar e gerar opções. Juan Carlos Vezzulla<sup>36</sup>, possui um conceito bastante apropriado, chamado de “mediador biodegradável”, que é o mediador que não “aparece” na negociação, no sentido de sempre estimular as partes a falarem e a propor soluções por si mesmas. Para o autor, quanto mais as partes se destacarem e o mediador estiver “passivo”, melhor será a mediação, justamente por respeitar a ideia cerne da mediação que é autonomia das partes.

A autonomia iniciasse na própria imagem da voluntariedade da mediação, As partes não são intimadas, mas convidadas e também na ideia de as partes poderem sair a qualquer momento da mediação.

Como já trabalhado anteriormente, a teoria dos jogos, principalmente com a visão de Nash possibilita as partes a buscarem estratégias individuais e ao mesmo tempo coletivas. Há uma busca pela maximização dos ganhos individuais de maneira cooperativa. A lógica ganha-ganha-ganha. Essa visão cooperativa possibilita as partes a reconhecer uns aos outros e ao mesmo tempo a se empoderarem.

---

<sup>33</sup> PARKINSON, Lisa. Mediação Familiar. Editora Del Rey, 4ª edição. 2016. Pagina 100.

<sup>34</sup> Miracy Gustin professora da Faculdade de Direito da UFMG, é vencedora do Prêmio Jabuti 2015, na categoria Direito.

<sup>35</sup> Programa de Mediação de Conflitos, editora Ius. 1ª edição, 2009.

<sup>36</sup> Juan Carlos Vezzulla é mediador. Um dos maiores pensadores modernos da Mediação e um dos grandes treinadores de mediadores do mundo. Fundou o IMAB - Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil e o IMAP - Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal. <http://vezzulla.com.br/mediador-biodegradavel/>, acesso em 10/2017.

Empoderamento segundo Baquero<sup>37</sup> (2007) é o processo na qual indivíduos, organizações ou comunidades adquirem controle sobre as questões de seu interesse. Aplicando a mediação, é quando as partes tomam a responsabilidade do conflito para si. “Tomando as rédeas” da situação e assumindo postura ativa para com a situação. Muitas vezes isso aparece na forma de geração de opções, na própria postura negocial das partes e na não mais dependência para com o mediador. Muitas vezes as partes enxergam no mediador um terceiro que resolverá suas demandas. Isso deve ser desconstruído pelo mediador, o mesmo sempre deverá estimular as partes a assumirem a situação e responsabilidade para si.

Segundo Nathane Fernandes da Silva<sup>38</sup>, é comum em um conflito o rompimento na comunicação e no diálogo. Isso leva os envolvidos a buscarem alguém que confirme suas razões ou que fique do lado delas. É uma maneira dos envolvidos afastarem do problema, não se responsabilizando pela sua solução, desejando o extermínio.

Uma faceta importante da autonomia é a responsabilidade. Uma vez capaz de realizar uma conduta, o indivíduo deve ter responsabilidade sobre ela. Ter essa percepção é importante no próprio jogo de negociação. Muitas vezes essa responsabilidade pode ser alcançada pela inversão de papéis ou até choque de realidade. Fazer com a parte veja sua situação como um todo ou consiga ver a situação atual pelos olhos do outro pode gerar bons frutos nesse aspecto. Nos casos a serem analisados, veremos isso.

---

<sup>37</sup> Rute Vivian Angelo Baquero possui graduação em Pedagogia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (1968), mestrado (Master Of Science) (1973) e doutorado (Doctor Of Philosophy) pela Florida State University (1979). Atualmente é professor titular da Universidade do Vale do Rio dos Sinos, consultor ad hoc da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul, do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, da CAPES, e da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Alagoas. Tem experiência na área de Educação, em diferentes níveis de ensino e desenvolve pesquisa na área de educação de jovens e adultos e estudos sobre a juventude.

<sup>38</sup> Professora Assistente da Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares, em regime de dedicação exclusiva. Doutora pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da UFMG, apresentando tese na temática da mediação e acesso à justiça. Graduação em Direito pela UFMG (2010). Mestre em Direito pela UFMG (2013). Foi coordenadora do Curso de Graduação em Direito da UFJF - GV. Entre 2015 e 2016. Mediadora de Conflitos. Advogada. Experiência na área de Direito, com ênfase em acesso à justiça, meios complementares de solução de conflitos, mediação e Direito Processual Civil.

### 3.Casos

“Por falta de um prego  
 perdeu-se uma ferradura  
 Por falta de uma ferradura  
 perdeu-se um cavalo  
 Por causa de um cavalo  
 perdeu-se um cavaleiro  
 Por falta de um cavaleiro  
 perdeu-se a batalha  
 E assim, um reino foi perdido  
 tudo por falta de um prego”.

(Adaptação de um verso de George Herbert<sup>39</sup>, *Jacula Preidentum*, 1651).

Em muitos casos, o círculo vicioso acarreta a sucessivas respostas negativas das partes frente à situação, afastando-as cada vez mais. Com dois anos no projeto pude constatar em diversos casos, como os que serão narrados posteriormente, que as vezes uma simples falha na comunicação pode gerar efeitos bem negativos. Situações talvez simples como definir visitas podem se tornar uma grande barreira.

Os casos a serem analisados como já dito anteriormente são do Dialogar Núcleo de Mediação. Cada um envolvendo diferentes demandas, entretanto ambas da seara familiar. Em média os casos duraram 2 meses cada, com uma sessão individual por semana. Ambos chegaram a acordo extrajudicial. E até a presente data (18/10/2017), os casos se encontram pacificados.

Os casos em específico chegaram através do Núcleo de Prática Jurídica, encaminhados até o Dialogar receberam a triagem e os devidos encaminhamentos. Ambos os casos foram trabalhados pela dinâmica mediador e co-mediador.

Para as análises serão usadas as atas<sup>40</sup> e anotações realizadas nas sessões. Serão analisadas as técnicas utilizadas, o comportamento das partes, dos mediadores e anotações dos observadores.

---

<sup>39</sup> George Herbert (Montgomery, País de Gales, 3 de abril de 1593 – Bemerton, Wiltshire, 1 de março de 1633) foi um poeta, orador e sacerdote anglo-galês.

<sup>40</sup> Em anexo na página na página 53.



Por força da confidencialidade, presente no artigo 2º, VII da lei de mediação, não informarei o nome das partes, mas outros nomes fictícios.

Importante lembrar que o acordo não é necessariamente o foco da mediação, não sendo ele o indicador da pacificação da situação e nem ao menos da resolução do problema ou qualidade da mediação. Por isso o Dialogar faz o monitoramento dos casos, realizando contato com as partes sempre alguns meses (em média 6 meses) depois de seu fechamento para análise da situação. Há também um controle da qualidade das mediações feitas pelos mediadores através do check-list e dos mediandos pelo formulário de satisfação<sup>41</sup>.

Primeiro analisaremos um caso que fora recebido em 09/02/2017, tendo o encerramento no dia 16/03/2017. A demanda consiste em um conflito entre pais (separados) para acertar o valor da pensão e visita da filha. O caso foi mediado por Hugo Vidal e por mim, John Pablo Gama.

O segundo caso teve início em 22/05/2017, mediados por mim e Letícia Correa. Seu encerramento se deu em 21/06/2017. Também uma demanda familiar. A demanda consiste em dívidas que o casal tem um para com o outro. Eles residem juntos, porém dividem as despesas entre si, o que gerou a dívida.

Ambos os casos alcançaram êxito chegando a pacificação da solução de maneira satisfatória, com uma clara evolução das partes no que consta autonomia e empoderamento.

---

<sup>41</sup> Documento em anexo na página 56.

#### 4.1.1. Patrícia e André

“Departamento de sustos da universidade federal”.

(Fernando Guilhon de Castro)

“Linhas são realmente interessantes. Linhas que ligam pessoas... romances. Um filme a uma canção. E quando você almeja algo do fundo do coração, elas estão lá como se tivessem sido planejadas. Elas são salvadoras”.

(Takehiko Inoue)<sup>42</sup>

Um passo muito importante da mediação é encontrar possíveis interesses em comum. Às vezes a preocupação, sonhos em comum ou até mesmo problemas para que a energia que os mediando estão gastando em brigas sejam canalizadas para a resolução da situação. Nesse caso em especial ocorreu exatamente isso. Achamos a linha que interligava o casal.

Patrícia (28 anos) procurou Núcleo de Prática Jurídica, com o objetivo, ou melhor, posição de conseguir a pensão para sua filha Ana de seis anos. Patrícia e André (o pai de Ana/ 22 anos) saíram de uma relação de longa duração, que já estava desgastada pelas brigas em que o casal estava tendo pelo assunto da pensão.

Na nossa primeira sessão, o uso da escuta ativa fora essencial para sair da zona de posição para interesse de Patrícia. Se como dito anteriormente, em uma negociação o mediador deve ser biodegradável, sumir da mesa, nas sessões individuais, principalmente as primeiras, o mediador deve ser um desbravador, no sentido de explorar a narrativa e as histórias narradas. Saindo da zona de posição, ou seja, daquilo que ela expõe para aquilo que ela realmente quer. A chamada Teoria do Iceberg criada por Hemingway<sup>43</sup>, que diz que apenas percebemos a superfície daquilo que vemos, o restante passa despercebido. Aplicando a mediação saímos do discurso aparente para o real interesse da pessoa, com o uso de perguntas bem colocadas.

Patrícia afastou-se do discurso de “quero pensão/dinheiro” para o discurso que envolvia maior participação do pai na vida da filha e de visitas do mesmo. Patrícia entendia que a participação do pai era essencial para a criação da filha. Ela sentia que o pai não estava presente e

<sup>42</sup> Takehiko Nariai ou seu pseudônimo Takehiko Inoue (Kyushu, 12 de janeiro de 1967) é um mangaka japonês, entre suas obras mais conhecidas estão Slam Dunk e Vagabond.

<sup>43</sup> Ernest Miller Hemingway (Oak Park, 21 de julho de 1899 — Ketchum, 2 de julho de 1961) foi um escritor norte-americano. Trabalhou como correspondente de guerra em Madrid durante a Guerra Civil Espanhola (1936-1939). Esta experiência inspirou uma de suas maiores obras, Por Quem os Sinos Dobram. Ao fim da Segunda Guerra Mundial (1939-1945), se instalou em Cuba. Em 1953, ganhou o Prêmio Pulitzer de Ficção, e, em 1954, ganhou o prêmio Nobel de Literatura. Suicidou-se em Ketchum, em Idaho, em 1961.

não assumia responsabilidades como a presença em eventos na escola e ajuda com alguns gastos diários.

#### 4.1.2. Abordagem e Trajetória

Como dito anteriormente, Hugo e eu despontamos de uma abordagem de posição para interesse nas primeiras sessões individuais com o uso de perguntas para sair do discurso superficial. Patrícia exigia as visitas e maior participação de André na criação de Ana. Além disso a demanda do dinheiro estava em R\$200,00 (duzentos reais).

A validação de sentimentos nessas primeiras sessões foi muito importante para estimular a fala de Patrícia e essa posição de integração que ela queria com André. Patrícia não demonstrava sinal de estar empoderada, almejando um terceiro para solucionar sua situação, explicando um pouco mais o processo da mediação conseguimos estimular sua autonomia.

O segundo momento da mediação foi com André, entramos em contato por telefone e explicamos toda situação e o convidamos para uma sessão. Logo no dia 10/02, André compareceu juntamente com seu pai na sessão, passamos a demanda da Patrícia e os ouvimos.

André jazia desempregado na época e reconhecia que não havia tido muita responsabilidade até agora para com Ana, na palavra do mesmo, ele reconhecia-se no comodismo. Um ponto que ajudou bastante na mediação fora a relação que tanto Patrícia como André possuíam com a família um do outro.

Advindas as demandas, ouvimos seu lado da história e constatamos com a escuta ativa que ele possuía interesse em visitar mais a filha e amparar no que pudesse. Aplicamos também a validação de sentimento para estimular André, que logo provocou a possível solução, que foi a de buscar a filha na escola, já que a escola ficava perto de sua casa. Ele também se mostrou aberto a pensão, porém o grande problema de acordo com ele estava no fato de estar desempregado. Os R\$ 200,00 estavam inviáveis para André, que não se mostrava empoderado, procurando alguém para resolver a situação. Deixamos como “dever de casa”<sup>44</sup> ele pensar sobre o que ele poderia fazer na situação atual.

---

<sup>44</sup>São reflexões e atitudes relacionadas a agenda do caso.

Nosso adjunto encontro com Patrícia, a mesma mostrou-se mais autônoma trazendo diversos pontos para negociação. Ela relatou que levou Ana até a casa de André, de acordo com ela tudo ocorreu bem na visita. Patrícia nos colocou o interesse das visitas serem em 15 em 15 dias, porém a mesma passaria algumas datas comemorativas com ela. Passando o ocorrido na sessão de André, Patrícia mostrou-se interessada em André buscar Ana na escola ao menos uma vez por semana. Patrícia ainda não reconhecia André, no sentido de ter empatia da situação atual do mesmo, o valor da pensão continuou o mesmo. Nessa segunda sessão usamos a projeção para o futuro, focando em Ana para que Patrícia nos relate se como gostaria de ver a filha. Patrícia nos relatou novamente a vontade de ver o pai mais ativo.

Na nossa adjacente sessão com André o mesmo trouxe o “dever de casa” pronto. Ele nos relatou que não poderia arcar com a pensão fixa mas poderia arcar com gastos de roupa, alimentação e remédios que Ana necessitasse. Do mesmo modo trouxe a possibilidade de abrir uma conta poupança para a filha. Empregamos também em André a projeção para o futuro focada em Ana, o mesmo descreveu a importância da mãe e de a filha e à vontade de pagar uma pensão fixa para a filha.

Podemos notar que ambos saíram de uma relação de posições para interesses. Desta forma conseguimos em poucas sessões evitar ataques pessoais e concentrar a energia na solução da demanda. Por exemplo, na primeira sessão de ambos já expressamos os benefícios da mediação, principalmente no âmbito familiar. Criamos a confiança deles para conosco. Apresentamos a lógica do ganha-ganha-ganha e das possibilidades da mediação.

Compreendemos que havíamos conseguido certo reconhecimento do outro, o que nos fez seguir para o próximo passo, que foi a sessão conjunta. Na primeira sessão conjunta tivemos o primeiro verdadeiro embate dos dois. Começamos fazendo o resumo da situação até aquele momento, usando reforço positivo para algumas atitudes dos dois e para o comparecimento de ambos naquela sessão, reforçando a importância disso e dos reflexos para a convivência dos dois e da própria filha.

Na sessão alcançamos os pontos de negociação e deixamos que eles discutissem e negociassem. Claro, no início explicamos as regras da sessão conjunta, como cada um falar na sua hora, sem interrupções e o foco no problema. Como já dito nos capítulos anteriores, no Dialogar utilizamos uma mediação mista, se adequando à necessidade do caso. Na demanda de Patrícia e André, trabalhamos a abordagem transformativa e narrativa, no sentido de estimular as falas e buscar mudanças nos envolvidos, nem que seja na relação com o próprio conflito.

No caso usamos de muitas metáforas para que as partes pudessem ilustrar e ver de uma maneira diferente a própria situação. Mudando as perspectivas de ambos. De acordo com Lisa Parkinson, figuras como a água e elásticos podem gerar boas metáforas. Utilizamos de metáforas para estimular a criatividade por exemplo, evidenciando que às vezes atitudes inesperadas podem ter boas repercussões dentro do círculo virtuoso. A principal tática que ajudou no caso foi deixar claro tudo que fazíamos na mediação com relação as técnicas.

Na mesa, os dois conseguiram negociar, de modo que Hugo e eu apenas intervíamos para evitar o descumprimento de alguma regra da sessão conjunta ou para fazer projeções e choque de realidade. Percebemos que Patrícia principalmente saía da postura adversarial para a postura cooperativa, de integrar André na solução. Os dois agenciaram primeiramente em respeito a conta poupança de Ana, combinaram oralmente de tirarem os documentos dela para abertura de uma conta, seria depositado algum valor mensalmente.

O segundo ponto da negociação foram as visitas. André e Patrícia acertaram que em 15 em 15 dias Ana ficaria com ele, de modo a ter horário de busca e de volta. Acordaram que André a buscaria nos sábados as 12:00 e a traria de volta no domingo subsequente, à tarde, as 18:00. Negociaram também com relação as datas festivas e à escola. Com relação ao último ponto, André a buscaria enquanto Patrícia a levaria. As datas comemorativas, ambos demonstraram flexibilidade, só não abrindo mão dos dias dos pais e das mães.

Hugo e eu decidimos encerrar a sessão e marcar outra para finalmente redigir o acordo. Às vezes é importante dar esse espaço para reflexão para as partes, uma vez que nem sempre um acordo é a saída. Além disso percebíamos que André não estava empoderado, não havia pensado sobre o “dever de casa”. Nesta sessão vimos com cada um deles se tudo aquilo que já tinham negociado teria algum empecilho presente ou futuro para ambos. Sempre os lembrando da multiparcialidade do mediador, no sentido de buscar o melhor para ambos. Utilizamos nas sessões individuais o BATNA, uma sigla para *Best Alternative To a Negotiated Agreement*, ou a Melhor Alternativa a um Acordo para estimular as partes a exercitarem a projeção da situação no futuro, para que enxergassem qual o melhor ou pior cenário para ambos.

Na última sessão decidimos usar das redes de ambos. Rede são as pessoas em volta do conflito. Assim chamamos o pai de André e o atual namorado de Patrícia, Antônio. Ambos acrescentaram muito ao caso, estimulando as gerações de opções e autonomia de ambos. O pai de André, Ricardo, nos ajudou com o reconhecimento de ambos, sempre na sessão dizendo a importância do pai e da mãe na criação de Ana e de como era importante resolver aquilo

pacificamente. Tendo essas novas peças ao jogo pudemos estimular os dois a jogar por si mesmos. André trouxe a possibilidade de ajuda de custos, no que consta remédios, vestimentas e alimentação de Ana. Isso até o mesmo arranjar um emprego e conseguir pagar os R\$200,00 que Patrícia exigia até o momento. A mesma elaborou o levantamento das despesas de Ana mensalmente, comprovando para André, que o valor era realmente necessário. O silêncio fora bastante usado nesse caso também para a reflexão de ambos, dar tempo para refletirem. Segundo Lisa Parkinson o silêncio pode ajudar a transmitir sentimentos de maneira que nem precisem ser ditos. O fato é que a relação estava até então desgastada, mas ambos ainda se respeitavam e começaram a enxergar a necessidade de participação mais ativa para com a criação de Ana.

#### 4.1.3. Desfecho

Com ajuda das redes, alcançamos estimular as negociações de forma que ambos conseguiram ter a postura cooperativa na mesa de mediação. O acordo foi redigido concluindo as visitas de 15 em 15 dias, de modo a respeitar os horários estipulados de sábado as 12:00 para buscar Ana e de domingo (subsequente) 18:00 para trazê-la de volta. Patrícia aceitou a possibilidade de André a buscar nas aulas, enquanto ela a levaria da escola.

A pensão, devido ao desemprego de André não foi definida, porém André acordou que a ajudaria com alimentos e gastos de remédios e vestes. André e Patrícia fizeram questão de deixar uma cláusula no acordo para quando ele voltasse a trabalhar, possa pagar os R\$200,00.

A conta poupança de Ana foi deixada acordada oralmente pelas partes. Nesta conta ambos depositariam dinheiro mensalmente para quando Ana tivesse 18 anos. Esse acordo oral reflete a clara mudança no reconhecimento de um para com o outro. Foi criada ou reestruturada em certo nível uma certa confiança entre ambos.

Houve o claro desenvolvimento do conflito, saindo de postura adversarial para a postura de cooperação, ambos se reconhecem e tem autonomia para discutir suas demandas.

Até o dia 18/10/2017, a situação de ambos continua pacificada. André estava em período de experiência em seu novo emprego e tem ajudado em algumas despesas. Patrícia tem permitido as visitas e nos relatou ter feito o aniversário de Ana com as duas famílias reunidas no dia 25 de março, novamente solução criativa para evitar o círculo vicioso.

Após a sessão de acordo o formulário de satisfação foi dado as partes, que demonstraram bastante satisfação com o processo. Patrícia relatou no formulário que aprendera a escutar as pessoas. André relatou que o diálogo entre eles melhorou, aprendendo um pouco mais sobre Patrícia. Alcançando assim o efeito pedagógico que a mediação possibilita, ou melhor, o efeito transformativo.

#### 4.2. Ivete e Francisco

“É muita coisa para uma palavra significar - Alice disse pensativa-Quando faço uma palavra trabalhar tanto, -disse Humpty Dumpty- sempre lhe pago hora extra”

(Lewis Carrol, Através do Espelho)

Como dito nos primeiros capítulos, muitas são as abordagens da mediação. Transpassando a abordagem mais direta como a de Harvard a mediação mais circular como a Narrativa. O caso em questão focará na abordagem mais direta/linear, porém ainda teremos alguns pontos flertando com a narrativa.

Ivete (66 anos) procurou o Núcleo de Prática Jurídica, para tentar resolver a situação de dívida com seu atual companheiro Francisco (72 anos). As recepcionistas em primeira triagem mandaram o caso para nos. Identificamos a demanda de mediação. Esse caso foi mediado por Letícia Correa e por mim, John. Os observadores foram fixos. Trabalhamos em esquema de mediador e co-mediador.

Na triagem empregamos a validação de sentimentos, visto que Ivete estava fragilizada emocionalmente. De acordo com ela, Francisco não reconhecia as atitudes que ela fazia para ele, enquanto ela ficava responsável por cuidar da saúde dele e das refeições, enquanto Francisco dos mantimentos e produtos para a casa, além das reformas.

Após a triagem das recepcionistas perpetrarmos um segundo atendimento para confirmar se a demanda era de fato viável na mediação. Confirmamos que sim. Pelo relato de Ivete, não notamos um ciclo de conflito muito extenso, o que nos fez marcar a sessão conjunta para Ivete e Francisco.

O caso foi atendido com o uso de sessões conjuntas e de caucus<sup>45</sup> em uma dessas sessões conjuntas. Na primeira sessão usamos a escuta ativa para identificar os interesses do casal. Usando do parafraseamento para reformular e sintetizar as informações.

#### 4.2.1. Abordagem e Trajetória

Nossa primeira sessão ocorreu no dia 24/05/2017. Como dito, anteriormente, uma sessão conjunta com Ivete e Francisco. Nosso foco nessa sessão foi ouvir e sintetizar as informações.

Principiamos a sessão dizendo as regras, possibilidades e limites da mediação, além de explicar nosso procedimento para Ivete e Francisco. E tirando as dúvidas. Uma das primeiras preocupações de Francisco era estabelecer uma forma de quitar a dívida de maneira clara e com provas. O mesmo gostaria de assinar duplicatas. Sanando as dúvidas e já explicado nosso procedimento, constituímos o *contracting*.

Próximo passo foi desbravar as narrativas com a escuta ativa. Francisco e Ivete haviam construído a atual casa juntos. Não possuíam filhos, porém tinham filhos decorrentes de relacionamentos passados. Casa esta que fora o estopim da dívida que Ivete tinha para com Francisco, que consistia em valores decorrentes da construção e acabamentos da casa.

Ivete relatou que Francisco exige mil reais por mês. O valor de acordo com ela estaria relacionado com custos com pedreiros que foram contratados para a construção e finalização da casa. Segunda ela, seiscentos ou setecentos reais seriam os valores que ela poderia pagar. Segundo ela, o valor da dívida ao todo é de R\$9000,00.

Passando a vez para Francisco, o mesmo assumiu que foi ele quem recomendou Ivete a buscar o núcleo. Segundo ele, a dívida de Ivete é de R\$13000,00. Nesse momento uma pequena discussão iniciou na mesa, entretanto conseguimos contornar. Deliberamos voltar um pouco no passado com eles para entender um pouco da relação do casal.

---

<sup>45</sup> Com esta técnica, o mediador realiza uma reunião privada com cada uma das partes separadamente, durante a fase de negociações, para oportunizar o estabelecimento de proximidade e confiança entre elas e o mediador. Além disso, essa técnica ainda pode ser usada para acalmar os ânimos, auxiliar no fluxo de informações, reunirem informações úteis para a negociação e ajudar as partes a rever a força de seus casos.



Eles compartilharam o desejo que tinham desde o começo de ter uma casa própria. Desejo esse que principalmente Ivete possuía, mas foi abraçado por Francisco. Os dois relataram que a relação é bem respeitosa, ambos convivem muito bem desde que estavam juntos. Francisco reconheceu a ajuda de Ivete para com a saúde dele. Alegando que a mesma sempre o acompanha ao médico e ajuda nas massagens. Francisco havia passado por um AVC (acidente vascular cerebral), por isso, ele necessitava de alguns cuidados especiais, pois ainda possuía sequelas.

Voltando ao assunto atual, Francisco proferiu que gostaria de possuir um comprovante de pagamento, como duplicatas ou recibos. O mesmo assentou que poderia ser dividido em vinte vezes.

Ivete até então aceitava tudo que lhe era apresentado por Francisco, porém pela triagem já havíamos notado que sua autonomia/empoderamento estava baixa. Assim, decidimos marcar outra sessão, entretanto dessa vez com algumas missões para eles: trazer os recibos e comprovantes de gastos, juntos com o caderno que Francisco anotava os gastos; para Ivete as mensalidades da dívida que ela já havia pago.

Cabe dizer da acuidade da sensibilidade do mediador para com as partes. A conclusão de um acordo de maneira estouvada pode gerar grande prejuízo para o caso, até mesmo contribuindo para o círculo vicioso. Em situações como a narrada, o uso do choque de realidade é bastante recomendável para que as partes vejam a eficácia do acordo.

Nós notamos com a ajuda dos observadores, que Ivete na presença de Francisco não havia se expressado tão bem quanto na triagem. Como observadores contávamos com uma psicóloga e assistente social formada, uma verdadeira multidisciplinariedade para lidar com a situação, típica da abordagem transformativa. Anteriormente ela estava acolhendo todas as propostas de seu companheiro. Outro ponto dessa primeira sessão conjunta é que os valores levantados pelos dois não coincidiam. Ivete contestou apenas uma vez na sessão conjunta, porém na triagem, outros valores mais baixos. Ela defendia naquele momento o valor de R\$9000,00, enquanto ele o valor de R\$13000,00. Pela própria multiparcialidade, tínhamos o dever de checar melhor esses valores. Como agenda, solicitamos mais informações.

Nossas metas/agenda para a próxima sessão eram: trabalhar a autonomia de Ivete, reconhecimento de Francisco, conferir os valores, usar o choque de realidade e conformar se estávamos realmente trabalhando com os interesses e não posições dos mediandos. Um ponto em comum de ambos era legitimar suas demandas. Para Francisco isso significa um documento para a dívida e para Ivete como veremos posteriormente o fato dele não a cobrar mais.

O segundo encontro ocorreu com algumas dinâmicas distintas. Usamos o caucus. Separamos um primeiro momento para sessões individuais com o objetivo de ouvir melhor Ivete e explorar seus interesses.

Primeiro atendemos Francisco, exploramos um pouco mais da relação do mesmo com Ivete e dos valores. Ele relatou que a dívida não era só referente a materiais de construção, mas referentes a empréstimos. Novamente Francisco confirmara o valor de R\$13000,00. Trabalhamos o reconhecimento de Francisco com Ivete. Para isso voltamos ao passado, ele narrou algumas situações em que Ivete o ajudou.

Em um segundo andamento atendemos Ivete, usando da validação de sentimentos. Ela claramente não estava se sentindo reconhecida por Francisco mesmo depois desses anos juntos. Ivete nos relatou que a dívida vem desde 2014, confirmando novamente o valor de R\$9000,00. Ela nos trouxe mais uma informação, de acordo com ela, parte da dívida é de origem de um empréstimo vindo de uma das filhas de Francisco, Cláudia. Perguntamos ainda com relação ao lar de Ivete, visto que era uma das suas maiores honras e interesse. Ela disse que tinha a intenção de pintar a casa e dar um bom acabamento para a mesma. Aproveitamos a situação para usar o choque de realidade e a projeção para o futuro. Perguntamos se aceitando o valor das prestações impostas por Francisco, a mesma conseguiria pintar a casa e pagar as prestações ao mesmo tempo. A resposta foi negativa.

Reunindo os dois, notamos novamente o “encolhimento” de Ivete. Ela se calava e Francisco novamente assumia as rédeas da situação. Porém dessa vez, Ivete nos escreveu em um papel o que sentia: “tudo o que ele me ajuda estou pagando. Ele me cobra todos os dias, falando em minha cabeça. Isto é chato”. A dívida ainda não estava clara. Com as novas informações, pedimos novamente que ambos trouxessem os recibos e as informações dos empréstimos.

No terceiro encontro trabalharíamos as negociações. Percebemos com o bilhete da última sessão que a legitimação da demanda era um ponto seguro para ambos. Francisco receberia seu dinheiro e Ivete não seria cobrada da maneira que a mesma havia relatado. O acordo seria nesse caso um objeto de segurança para ambos. Ivete queria evitar as discussões e Francisco também havia demonstrado isso quando exploramos o passado com ele.

Iniciamos a sessão conferindo e somando juntamente com eles os recibos e comprovantes. O objetivo era ver o real valor que ainda faltara. Chegamos a soma de realmente R\$13000,00. Parte desse valor estava relacionada a gastos com pedreiro e materiais de construção, outra relacionada a empréstimos e outra a caminhão de arrea.

Na mesa Ivete nos coloca que em casa Francisco disse que reduziria a dívida para R\$9000,00. Ela também usou de algumas táticas de barganha por espontaneidade, validando Francisco e reconhecendo as ajudas que ele tem feito em casa. Um claro empoderamento por parte dela. A mesma conseguia barganhar sozinha, agora que tinha os papéis, ela estava um pouco mais segura com a mediação. Com essa mudança de postura de Ivete, usamos a tática do mediador biodegradável, no sentido de deixar o jogo acontecer de acordo com os mediandos. Adotamos a projeção para o futuro e choque de realidade para ver se os dois estavam dispostos com o valor de treze mil. Deixamos como missão para os dois, pensarem sobre o valor e como seria dividido. Pedimos para que cada trouxesse testemunhas para a assinatura do acordo.

Em nosso próximo e último encontro já percebemos outra mudança. Ambos pareciam mais felizes. Francisco inicia a sessão dizendo que acordou em casa com Ivete que a dívida seria reduzida para R\$9000,00. Ela propôs a divisão das parcelas, dizendo que com a divisão em dezoito parcelas de quinhentos reais cada seria confortável para ela pagar e fazer a tão sonhada pintura na casa. Ele concordou com os valores e também diz estar interessado em fazer a pintura no imóvel. Usamos de reforço positivo para fortalecer as posturas de ambos de estarem negociando, claramente um avanço em sua autonomia entre eles. Houve também transformação por parte de Francisco: o mesmo abdicou os juros de atraso para com Ivete.

#### 4.2.2. Desfecho

O acordo fechou com Francisco reduzindo a dívida para nove mil reais, as parcelas divididas em dezoito vezes de R\$500,00 cada, com vencimento todo dia dez de cada mês com início dos pagamentos em 10/07/2017 e encerramento em 10/12/2018. As parcelas seriam pagas através de recibos, modelo escolhidos pelos próprios e preenchidos pelo Dialogar. Um ponto interessante, ambos trouxeram seus filhos para a última sessão para serem testemunhas, o que os deixou mais confortáveis para os detalhes finais do acordo.

Conseguimos alcançar muitas mudanças nos mediandos, ou melhor, os mesmos alcançaram. Desde a mudança passiva de Ivete de aceitar tudo que Francisco propunha a falta de reconhecimento de ambos para com outro. Ela passou a ter uma postura mais ativa, participando do jogo e propondo e criticando, negociando de fato com Francisco. Ele saiu da postura individualista para de cooperação, entendendo mais o lado de Ivete, focando em interesses comuns

como a pintura da casa. No formulário de satisfação eles destacaram o amparo das primeiras sessões e de como foram bem tratados. O que demonstra a importância das primeiras sessões de *contracting*.

#### 4.3. Análises das técnicas aplicadas

Partimos sempre da abordagem de despolarização, saindo da posição e chegando aos interesses envolvidos. Chegando nos interesses conseguimos filtrar melhor as abordagens e técnicas a serem aplicadas. A escuta ativa e investida ativa do mediador de perguntar e de parafrasear são muito importantes para isso.

Nos dois casos relatados foi preciso separar as pessoas do problema. Segundo Lisa Parkinson, essa separação ajuda a preservar o relacionamento entre as partes. E isso é muito importante em demandas familiares, principalmente quando envolvem filhos como no primeiro caso. É possível através dessa separação até a construção conjunta de empoderamento. Por exemplo no caso da Patrícia e André, possibilitou ambos a celebrarem um aniversário em conjunto. Deixando as diferenças de lado, ou as respeitando e focando em uma causa igual, no caso a filha.

Ao explicar todo o processo e tirar dúvidas da mediação e das regras, fazemos o *contracting*, que por sua vez possibilita esclarecer toda as dinâmicas do procedimento. Colocando os atores em consonância com o “jogo da mediação”, podemos ver a evolução das partes. Ao perceberem que tudo apenas depende delas e que elas são as protagonistas, conseguimos criar responsabilidade e autonomia. Não mais dependem do terceiro, mas conseguem com a abordagem cooperativa respeitando suas individualidades chegar no acordo. É o chamado equilíbrio de Nash, onde as partes optam pela solução cooperativa.

A projeção para o futuro possibilita as partes a raciocinarem e a terem pensamentos de longo prazo. Por exemplo, no caso de Ivete e Francisco, o pensamento a longo prazo permitiu os dois negociarem pela dívida e pensar mais na relação entre eles e no sonho de pintarem a casa. No caso de Patrícia, a projeção para o futuro, ajudou a despolarizar o conflito, no sentido de saírem de suas posições e acharam o interesse de cuidar do futuro da filha, através da abertura da conta poupança. Sair do pensamento a curto prazo é muito importante, o exercício de pensar no futuro e nos passos à frente possibilita uma negociação mais abrangente e obriga as partes a pensarem melhor. Ponto esse que é de extrema valia na mediação.

O choque de realidade é outra técnica que é capaz de tirar as pessoas de suas zonas de conforto e conformismo. Imagine o caso da Ivete sem o choque de realidade. Possivelmente a mesma teria aceito quaisquer valores que Francisco impusesse. O choque de realidade permite muitas vezes as partes darem um *break*/uma pausa e pensarem melhor na situação e nas cartas que estão na mesa.

Os casos que foram analisados abarcaram situações de família, por isso envolveram bastante sentimentos por trás. A validação de sentimento, fazer com as partes sintam legitimidade e naturalidade nos sentimentos que estão tendo é muito importante. É muitas vezes o primeiro passo para o empoderamento das partes. André e Ivete após terem passado pela validação de sentimentos puderam negociar e até propor soluções para algumas demandas. Por exemplo a proposta de André de buscar a filha do colégio e a barganha que Ivete fez para diminuir a dívida.

Caucus foi outra técnica utilizada nos casos. O uso de sessões individuais pode ser muito importante e foram nos casos para a criação de empoderamento, reconhecimento e respeito entre as partes. A possibilidade de revelar melhor seus sentimentos é outro ponto. Uma vez firmada a confiança entre mediador e mediando, muitos sentimentos podem ser revelados. No segundo caso analisado, foi possível ver os interesses de Ivete e suas expectativas e frustrações. O que possivelmente a mesma não revelaria em frente ao companheiro, seja por até então não se sentir reconhecida seja para evitar brigas. Algo que Ivete claramente queria.

O reforço positivo fora usado em ambos os casos para reforçar o círculo virtuoso dos casos e estimular a geração de opções variadas e criativas. As partes tendem a trabalhar melhor os pontos que sofrem o reforço. Por exemplo no caso de André e Patrícia o reforço com relação à escola, possibilitou os dois acordarem sobre que buscaria e levaria Ana da escola. No caso de Ivete, o reforço possibilitou o acordo e transformação no tratamento entre o casal. Ambos passaram a se respeitar mais.

A inversão de papéis foi feita de maneira indireta, embora possa ser feita de maneira direta. Em ambos os casos o foque na autonomia gerou automaticamente a inversão e conseqüentemente a empatia. Segundo Roman Krznaric (2014)<sup>46</sup>, empatia é um exercício. E ao mesmo tempo uma arte de se colocar no lugar do outro. Assim, as diversas técnicas e perguntas reflexivas usadas em mediação podem ser estopim ou ajudar na empatia. Junte isso à ideia

---

<sup>46</sup> Roman Krznaric, historiador da cultura e membro docente fundador da The School of Life de Londres, lecionou sociologia e política na Universidade Cambridge e na City University. É conselheiro de inúmeras organizações, entre as quais a Oxfam e as Nações Unidas.

cooperativa da teoria dos jogos que estamos lidando, teremos a possibilidades dos jogadores, ou melhor, mediandos, negociarem de forma mais profunda, no sentido de buscarem respeitar os limites dos outros.

#### 6.4. Pontos em Comum dos Casos

“-**Próspero**- E amolecerá a mim. Pois se você, sendo tão somente ar, ficou sensibilizado e comovido pelas aflições deles, como não irei eu, individuo da mesma espécie que eles, que sei me alegrar e doer com tanta intensidade quanto eles...como não irei eu, humanamente...me comover mais que você? A ação mostra-se mais rara na virtude que na vingança”

(William Shakespeare, A tempestade)<sup>47</sup>

Os casos analisados partiram e tiveram muitos pontos em comum. Partindo do início onde ambos iniciaram como uma postura de posições e se converteram em debates interesses. Trabalhando com interesses pode se chegar a pontos em comum, pontos de convergência as negociações pudessem ocorrer. Achar interesses comuns foi de extrema valia nos casos.

O caso de Ivete teve *approach*<sup>48</sup> mais linear visto que com dividas, porem como dito nos primeiros capítulos, o Dialogar adota a postura mista, muito parecida com o modo das instituições da Inglaterra. Partindo da separação do problema das pessoas podemos focar nos interesses puramente. Entretanto o caso mostrou necessário o enfoque de diferentes pontos do conflito em questão. No caso de Ivete contamos com uma observadora formada em psicologia que pôde acompanhar o caso do início ao fim, que nos deu bastante apoio para focar em alguns pontos da mediação. Por exemplo, no caso em questão, o acordo teria o valor simbólico para o casal. Valor de segurança e de fim das brigas e cobranças.

Ambos os casos geraram benefícios na curva de autonomia. Observamos isso nas sessões, as partes iniciaram com a postura passiva para a postura ativa de exigências e negociações. Além da própria abordagem cooperativa que ambos os casos alcançaram. Nos dois casos, os

---

<sup>47</sup> SHAKESPEARE, William. A tempestade. L e PM Pocket. 2002. Tradução Beatriz Viegaz-Faria. Pagina 98. O texto demonstra o protagonista da história criando empatia por seus inimigos logo após um de seus servos não humanos demonstrar tal feito. Segundo autores como Roman Krznaric, a empatia é contagiante.

<sup>48</sup> Visão, enfoque.

mediandos assumiram a iniciativa própria partindo para negociações criativas e dadas por eles mesmos.

Podemos aplicar a teoria dos jogos e a mudança de suas perspectivas. Nas primeiras sessões vemos a abordagem mais individualista, claramente voltada à abordagem de Adam Smith e Neuman, nas quais somente o *self*<sup>49</sup> era levado em consideração a até chegarmos no equilíbrio de Nash, os agentes/mediandos chegam a abordagem cooperativa, de inclusão e respeito. Sairão da postura ganha-perde para a postura ganha-ganha e porquê não, ganha-ganha-ganha (notamos esse último principalmente no caso de André e Patrícia, ambos puderam organizar o aniversário para filha com as famílias juntas, claro reflexo da mediação para além os mediandos).

Segundo Carl Rogers<sup>50</sup>, há um impulso inato dentro de cada ser humano voltado para o desenvolvimento pleno de suas potencialidades. O mediador deve buscar este potencial, a autonomia na criação de soluções na mediação é de veras o estopim de uma cooperação entre as partes.

Os mediadores em ambos os casos partiram da abordagem ativa de explorar as questões nas primeiras sessões para a abordagem de mediadores biodegradáveis, as partes ganharam cada vez mais autonomia e empatia entre si.

As mudanças nos mediandos demonstram o caráter pedagógico da mediação, as partes não só resolvem aquele conflito em específico, mas como os prepara para resolver os futuros conflitos. O aniversário de Ana no primeiro caso é bom exemplo disso, os pais foram capazes de preparar a festa juntos. Enquanto Ivete e Francisco possivelmente pintaram a casa juntamente. Abandonaram uma ótica de fobia de conflitos para segundo Deutsch (1949), o enfoque que leva em consideração os conflitos como naturalmente intrínsecos e naturais as relações humanas.

---

<sup>49</sup> Para Rogers, Self é o autoconceito que a pessoa tem de si mesma, que é baseada em experiências passadas, estímulos presentes e expectativas futuras. Self é o contínuo processo de reconhecimento. Rogers enfatiza muito as possibilidades de mudança e a flexibilidade que são conceitos que fundamentam sua teoria e sua crença de que as pessoas são capazes de crescimento, mudança e desenvolvimento pessoal.

<sup>50</sup> Carl Ransom Rogers (8 de janeiro de 1902, Oak Park, Illinois, EUA - 4 de fevereiro de 1987, La Jolla, Califórnia, EUA), foi um psicólogo estadunidense atuante na terceira força da psicologia e desenvolvedor da Abordagem Centrada na Pessoa. Sua dedicação à construção de um método científico na psicologia foi reconhecida por prêmio da Associação Americana de Psicologia, da qual também foi eleito presidente, em 1958, tendo sido um pioneiro no estudo sistemático da clínica psicológica.

## 5. Conclusão

“[...] se não estiveres dormindo suplico-te à espera do dia que não tardará em nascer, me contes uma das tuas belas histórias...”<sup>51</sup>

Assim como nos contos de mil e uma noites, onde narrativas são usadas para mudar o imperador, na mediação, as técnicas de negociação e todas as ferramentas da mediação podem gerar mudanças pelo menos na maneira em que as partes enxergam suas disputas. Entre muitas mudanças a autonomia é sem dúvidas uma das mais importantes, pois é através dela que se exercerá as negociações e será possível as partes entenderem, ou melhor criarem empatia.

A pesquisa e análise conduzida neste estudo puderam observar o caráter não só transformador da mediação, mas como a evolução da dinâmica da teoria dos jogos nas sessões. Partindo da abordagem individualista para uma cooperativa, os mediandos conseguem não só exercitarem empatia como trabalhar seus *selves*, de maneira a criarem arcabouços para negociar com o próximo.

De soluções criativas como as analisadas nos casos, a saída da posição passiva para ativa, a autonomia surge de diferentes formas pela teoria dos jogos. Os mediandos uma vez inseridos no “jogo da mediação” através do *contracting*, devem tentar negociar tendo em vista o tempo das sessões, regras e limitações do procedimento. A gerência de tempo será o grande ponto. Saber que uma sessão dura em média 50 minutos, faz com que as partes potencializem e maximizem seu tempo, no sentido de filtrar e focar no que realmente querem.

Cabe o mediador seguir como um maestro. Segundo Nathane Silva (2015), ele deve apenas conduzir as sessões, fazendo uma sintonia fina, de modo a promover o círculo virtuoso e evitar o vicioso. Cabe ao mediador levar as partes à reflexão. As partes devem estar cientes de seu protagonismo na mediação.

Espero por meio dessa pesquisa estimular os debates a respeito da mediação, convidando não só a comunidade acadêmica, mas como profissionais da área a terem a visão crítica e além dos conceitos rígidos dos livros e até mesmo da lei. Convido os próximos pesquisadores a aprofundarem no tema e nos diversos casos do Dialogar, onde com certeza a pesquisa multidisciplinar seria muito produtiva.

---

<sup>51</sup> GALLAND, Antoine. As mil e uma noites. Casa dos Livros; Edição: 1ª (1 de abril de 2015). Volume1. Página 44.



Conclui-se que a teoria dos jogos não só gera autonomia, como gera empatia entre as partes se a esfera de cooperação é atingida. Para isso muitas vezes um enfoque mista da mediação é necessário. O mediador deve se adequar ao caso, utilizando das distintas formas de mediação, seja, transformativa, linear ou narrativa.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maurício Vicente Silva. **A Mediação como Instrumento de Pacificação Social e Democratização da Justiça**. CUNP/FUNADESP. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?artigo\\_id=8622&n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?artigo_id=8622&n_link=revista_artigos_leitura)>. Acesso em 22 de outubro de 2017.

BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. 5ª Ed. Brasília: CNJ, 2015.

BRASIL, LEI Nº 13.105, DE 16 DE MARÇO DE 2015. **Código de Processo Civil**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em 09 de outubro de 2017.

BRASIL, LEI Nº 13.140, DE 26 DE JUNHO DE 2015. **Lei de Mediação**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em 09 de outubro de 2017.

CRUZ, Perla. **Vamos conciliar: Entenda a diferença entre mediação Judicial e Extrajudicial** <<http://www.migalhas.com.br/Quentes/17,MI257520,11049-Entenda+a+diferenca+entre+mediacao+Judicial+e+Extrajudicial> > Acesso em 20 de outubro de 2017.

DEUTSCH, Morton. **A resolução de Conflito: processos construtivos e destrutivos**. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. Vol.3. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004.

ENAM, **Manual de Mediação Judicial**. 4ª edição, 2013

GAIMAN, Neil. **Mitologia Nórdica**, 1ª edição. Intrínseca. 2017

GALLAND, Antoine. **As mil e uma noites**. Casa dos Livros; Edição: 1ª (1 de abril de 2015). Volume 1.

PARKINSON, Lisa. **Mediação Familiar**. Editora Del Rey, 4ª edição. 2016.

PEREIRA, Júnior, Sylvio. **Mestrado em Sistema de Resolução de Conflitos**. Rio de Janeiro: Sapere, 2015.

PIMENTEL, Elson. **Dilema do Prisioneiro**. Editora Argumentvm 1ª edição, 2007.

PORTA – EDUCAÇÃO, Colunista. **A distinção entre a posição e o interesse**. Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/direito/a-distincao-entre-a-posicao-e-o-interesse/46769>>. Acesso em 10/2017.

**Programa de Mediação de Conflitos**, editora Ius. 1ª edição, 2009.

OLIVEIRA, João D Caetano de. **O MEDIADOR BIODEGRADÁVEL**. Disponível em: <<http://vezzulla.com.br/mediador-biodegradavel/>>. Acesso em 10 de outubro de 2017.

SHAKESPEARE, William. **A tempestade**. L e PM Pocket. 2002. Tradução Beatriz Viegaz-Faria. Pagina 98.

SILVA, Aline Cardoso da. **A Mediação Familiar Extrajudicial: como a teoria dos jogos pode auxiliar na organização da família em caso de divórcio para casais que possuem filhos**. 50 f. Monografia (graduação). Curso de Direito, Universidade Federal de Juiz de Fora. 2015.

SILVA, Luísa Costa da. **Mediação Transformativa: instrumento de promoção da autonomia**. 48 f. Monografia (graduação). Curso de Direito, Universidade federal de Juiz de Fora. 2016.

SILVA, Nathane Fernandes da. **Curso de Capacitação em Mediação**. Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora: outubro de 2015.

TAYLOR, Clauce. **Adam Smith-pai e inventor da economia**. Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/adam-smith-pai-e-inventor-da-economia-escoc%C3%AAs-cidade-clauce-taylor>>. Acesso em 10 de outubro de 2017.

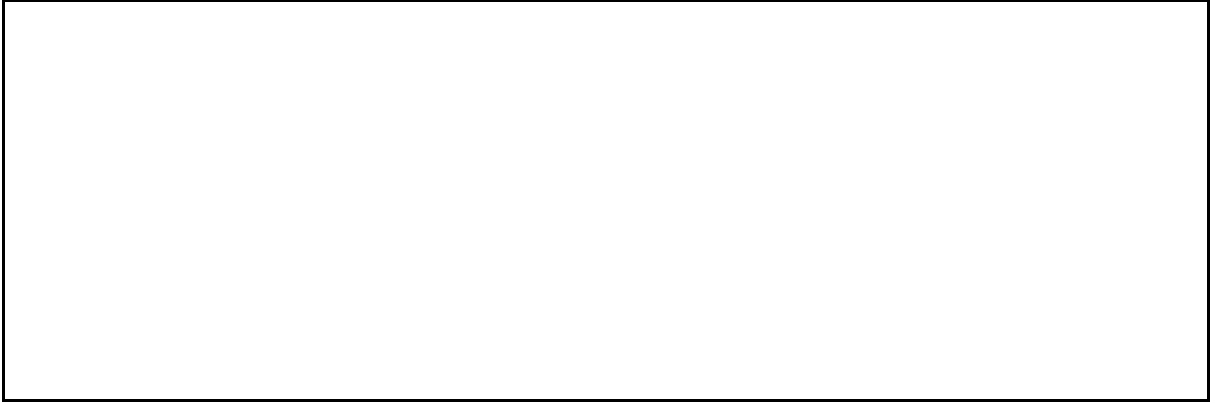
**Anexos**  
**ATA - SESSÃO DE MEDIAÇÃO**

<b>MEDIANDO</b>	
<b>MEDIADORES</b>	
<b>OBSERVADORES</b>	
<b>DATA</b>	

<b>RELATO DO CASO</b>
<b>EMPODERAMENTO</b>
<b>RECONHECIMENTO DO OUTRO</b>

<b>TÉCNICAS APLICADAS</b>
<b>PONTOS EM COMUM</b>

<b>Agenda</b>
---------------



**FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO****SEÇÃO I – Informações Gerais (preenchidos pelo mediador)**

Mediador (a): \_\_\_\_\_

Mediador (a): \_\_\_\_\_

Data da primeira sessão de mediação: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Data de encerramento do caso: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Motivo de encerramento:  conclusão do caso sem acordo conclusão do caso com acordo falta de prosseguimento por \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 outros

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

- 1- Péssimo
- 2- Ruim
- 3- Regular
- 4- Bom
- 5- Excelente

### SEÇÃO II - Avaliação do Instituto de Mediação

Imagem sobre a mediação antes de conhecer	1	2	3	4	5
Imagem sobre a mediação após de conhecer	1	2	3	4	5
Eficiência da mediação como solução de conflitos	1	2	3	4	5
A imagem do Poder Judiciário depois da mediação	1	2	3	4	5

### SEÇÃO III – Avaliação do Dialogar – Núcleo de Mediação extrajudicial

A orientação sobre o que é mediação foi	1	2	3	4	5
A organização do núcleo é	1	2	3	4	5
O comprometimento com horário é	1	2	3	4	5
O ambiente é agradável?	1	2	3	4	5

### SEÇÃO IV – Avaliação do resultado

O resultado foi satisfatório?	1	2	3	4	5
O resultado foi justo?	1	2	3	4	5
Sentiu-se auxiliado pelo mediador para negociar melhor com a outra parte?	1	2	3	4	5
Sentiu-se compreendido pelas partes e pelo mediador?	1	2	3	4	5
Sentiu que compreende melhor as outras partes?	1	2	3	4	5
Sentiu-se pressionado a fechar um acordo?	1	2	3	4	5
Melhorou o diálogo entre as partes?	1	2	3	4	5

#### A. Sobre o mediador

Ele foi hábil ao explicar as regras para o bom andamento da mediação?	1	2	3	4	5
O mediador foi educado?	1	2	3	4	5
O mediador foi imparcial e neutro	1	2	3	4	5
Ele demonstrou atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos	1	2	3	4	5

### SEÇÃO IV – Sugestões/ O que a mediação mudou na sua vida?

---