



MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

guia prática

FichaTécnica

Título: Mediação de Conflito, Guia prático

Edição: JustaPaz 2009

Autor: Horácio Laita

Lay Out: Pedro Júnior

Tiragem: 1000

JustaPaz

Av. Dos Heróis Moçambicanos, nº 115

Matola Hanhane - C.P. 2640

Telefax: +258 21 724245

e-mail: justapaz@tvcabo.co.mz

web page: www.justapaz.org.mz

■ INTRODUÇÃO

As sociedades vivem no seu dia a dia mergulhadas em relações complexas, sejam elas familiares, entre amigos, vizinhos, líderes e comunidade e entre políticos. Nessas interações, surgem quase sempre discordâncias de várias ordens pela própria condição humana de estar sujeita a confrontações.

Lembre-se que o conflito é uma característica inevitável e necessária nas relações entre as pessoas e, dependendo da forma como ele é encarado pode tomar uma direcção positiva e/ou negativa.

Nas situações em que as pessoas divergem e não conseguem chegar a um entendimento mútuo, elas podem optar por escolher um método mais adequado ao seu caso entre a negociação, a arbitragem e mediação.

A negociação, a arbitragem e a mediação, ainda que sejam formas consensuais de solução de conflitos, possuem várias diferenças entre eles.

Esta brochura é mais uma contribuição que a JustaPaz oferece como apoio para todos aqueles comprometidos com a Paz, Justiça, Democracia, Boa Governança e Coexistência Pacífica entre várias camadas sociais com o intuito de a mesma servir de base de consulta

em algumas situações que são solicitados a intervir em discussões de vária ordem, seja em casa com as nossas famílias, nas comunidades bem como no nosso sector de trabalho.

Nela contêm questões relacionadas com a **mediação** porque julgamos ser o método mais conveniente para resolver conflitos nas áreas de liderança, familiares, em suma na situação de conflitos sociais.

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

O Que é Mediação?

É um método usado para a resolução de conflitos onde uma outra pessoa neutra, ajuda as partes (pessoas) que estão em conflito a encontrarem solução.

CARACTERÍSTICAS E PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO

A mediação não possui forma predeterminada como acontece nos processos judiciais. Pode-se apontar no entanto, algumas características e princípios da mediação que devem estar presentes independentemente de onde é realizada a mediação:

Voluntariedade / Liberdade das partes

- A mediação é voluntária ou seja e as pessoas tem a liberdade de escolher esse método como forma de lidar com o seu conflito,
- As partes em conflito é que devem tomar decisões no decorrer do processo de mediação,
- Ainda que sejam encaminhadas obrigatoriamente para a mediação, as partes envolvidas devem ter a liberdade de optar pela continuidade ou não do processo.

Confidencialidade / Privacidade

- O processo de mediação é confidencial. A confiança das partes para com o mediador, nasce a partir do momento que têm a certeza de que o mediador não irá revelar seus anseios e problemas para um terceiro.
- O mediador deve ter o máximo respeito pelas partes, pois a confiança é peça-chave para a mediação.

“As partes em conflito nem sempre querem que a resolução do seu problema seja do conhecimento de muitos e esta garantia de confidencialidade, ajuda as partes em conflito a expressarem tudo quanto quiserem”.

Imparcialidade

- O mediador deve ser capaz de pôr de lado as suas opiniões em como deveria ser a solução do conflito.

“Quando o mediador dá sua opinião, esta pode não ser bem vista por uma das partes em conflito e isto pode concorrer com que a parte ou pessoa que regeita a opinião disconfie do mediador e conseqüentemente a sua desistência no processo”.

Autonomia das decisões

Na mediação o poder de decisão cabe às partes. Ao mediador atribui-se a tarefa de facilitar a resolução do conflito, auxiliando as partes a restabelecer a comunicação entre si.

- O mediador somente mantém a sua autonomia e controla as decisões relacionadas ao conflito,
- O mediador estimula o diálogo, auxilia na resolução de conflitos, mas não pode decidir.

Competências do Mediador

Na mediação, competência é a capacidade que a pessoa tem para mediar disputas.

- O mediador somente deverá aceitar a tarefa quando tiver as qualificações necessárias para satisfazer as expectativas das partes.
- O mediador deve ser capaz de entender a dinâmica do

conflito, ser paciente, criativo, imparcial com relação ao resultado.

- O mediador deve ser capaz de acalmar os ânimos e fazer com que as partes resolvam o conflito com base na razão e sentimentos.

CONTEXTOS RECOMENDADOS PARA O USO DA MEDIAÇÃO

Nem todas as disputas podem ser resolvidas por mediação daí a necessidade de fazer uma avaliação prévia da possibilidade de resolução via mediação.

A mediação desenrola-se em sessões, realizadas em local neutro, em que as partes em conflito, na presença e com a ajuda do mediador, seja em reunião conjunta, seja em reunião privada, procuram uma resolução para o conflito que as separa.

A mediação pode ser aplicada em vários contextos, porém, importa destacar os seguintes:

- Contexto Familiar,
- Contexto Laboral,
- Contexto Comunitário,
- Contexto Organizacional e
- Contexto Público.

Salientar que dentro de cada contexto, podem surgir situações que obrigam recorrer a outras formas de resolução.

Contexto Familiar

No contexto familiar a mediação pode ser aplicada nas seguintes situações:

- Separação, Divórcio, Empresas familiares, Conflitos entre irmãos, Conflitos sucessórios (testamento, herança).

Contexto Laboral

No contexto laboral a mediação pode ser aplicada nas seguintes situações:

- Conflitos entre empregados e empregador,
- Despedida injusta,
- Discriminação racial, de género, etc.,
- Greves, entre outras.

Contexto Comunitário

- Conflitos entre vizinhos,
- Conflitos entre a comunidade e governo local,
- Conflitos entre comunidades religiosas,
- Conflitos étnicos, etc..

Contexto Organizacional

- Problemas entre sócios (Ex.: escritórios de advocacia, clínicas médicas, sociedades comerciais),
- Conflitos entre departamentos,
- Disputas contratuais, etc.,

Contexto Público

- Questões ambientais,
 - Conflitos entre cidadãos e polícia,
 - Entre municípios, países, etc.
-

O PROCESSO DE MEDIAÇÃO

A mediação desenrola-se em sessões, realizadas em local neutro, em que as partes em conflito, na presença e com a ajuda do mediador, seja em reunião conjunta (com todas as partes em conflito), seja em reunião privada (com cada uma das partes em conflito), procuram uma resolução para o conflito que as separa.

O processo de mediação consta de várias etapas/fases que podem ser sintetizadas na seguinte sequência:

A Fase da Pré-Mediação

É nesta etapa onde o mediador formula o processo de mediação, identificando as partes principais do conflito bem como todos aqueles que directa ou indirectamente estejam envolvidos no mesmo conflito.

Procura-se ainda nesta etapa, entender o papel que cada um desempenha no conflito, principalmente os apoiantes (parte secundária) uma vez que podem influenciar positivamente nas decisões a serem tomadas.

A Fase Introdutória

Esta etapa acontece ao mesmo tempo com a de pré-mediação, o mediador deve fixar as regras de conduta para garantir um maior controle do processo.

Uma das regras mais simples que o mediador pode traçar é a necessidade de quando uma das partes estiver a falar a outra deve escutar.

Muitas pessoas procuram uma terceira parte “mediador” para auxiliar a resolução da sua disputa enquanto carregam consigo fortes emoções e, não se propondo regras de conduta, todo o esforço que o mediador possa empreender poderá resultar num fracasso visto que todos quererão falar ao mesmo tempo.

É importante ainda nesta etapa que o mediador proponha confidencialidade.

As partes em conflito nem sempre querem que a resolução do seu problema se alastre ou seja, que a resolução seja de conhecimento de muitos. Esta garantia de confidencialidade por parte do mediador, ajuda as partes a expressar tudo quanto quiserem.

A Fase da Descrição do Conflito

O mediador precisa ter dados concretos sobre o que realmente terá acontecido ao ponto de as partes divergirem.

Nesta etapa as partes falam sobre o conflito que as levou até a mediação, cabendo a elas decidir quem deve começar a falar. O mediador deve ouvir com atenção deixando as partes a vontade, confortáveis para expressar os sentimentos sem obstáculos.

Durante a explanação das partes, o mediador terá a função de tomar notas das questões apresentadas pelas partes. Certas passagens podem não serem bem entendidas e ao acontecer isto, o mediador deve pedir para que se repita.

Todas as anotações feitas devem ser lidas às partes para confirmarem se aquilo que está escrito corresponde com o que disseram.

É importante que as questões sejam alistadas em separado, vejamos o seguinte exemplo de um conflito conjugal.

José e Maria viviam junto ja a bastante tempo na província de Nampula, antes de se conhecerem ou seja, antes de se casarem ambos trabalhavam.

A Maria sempre trabalhou num horário normal de expediente, das 7:30 às 15:30. Por motivos de ordem de serviço, o casal fora transferido para a província de Manica e quando lá chegaram a situação foi se complicando para a Maria visto que passou a laborar em regime de turnos.

O José não recebeu com agrado a notícia da mudança do horária da sua esposa; esta situação e associado ao facto de ela não ajudar nas despesas da casa, fez com que o José obrigasse sua esposa a deixar de trabalhar e esta por sua vez recusou-se, tendo dito que prefere uma separação do que deixar de trabalhar visto que quando se conheceram ela ja trabalhava.

Questões do João

1. Que Maria deixe de trabalhar
2. Que Maria não ajuda nas despesas
3. Que Maria não pode trabalhar em turnos
4. Não quer separação
5. Não me obedece

Questões da Maria

1. Quer continuar a trabalhar
2. Quer separação

A Fase da Resolução de Problemas

Esta fase representa um dos momentos mais importantes da mediação, pois as partes, após ouvirem o resumo feito pelo mediador sobre as questões de divergência, começam um diálogo directo com maior profundidade.

As maiores contradições surgem nesta fase e o mediador deve ser muito cauteloso para evitar as agressões mútuas que de certa forma podem minar a comunicação dos mediados. Cabe ao mediador verificar a necessidade ou não de uma sessão privada de mediação.

Fase do Acordo

Sem impor qualquer acordo, o mediador começa a sintetizar os temas já abordados no diálogo estabelecido entre as partes em conflito. A síntese deve ter uma linguagem simples que possibilita a compreensão de todos e que contenha todas as exigências do acordo estabelecido através da comunicação das partes.

- Determinação de como o acordo será seguido e o que acontecerá se as partes não honrarem com o que acordaram.
- O mediador deve ler o acordo para que as partes estejam claras sobre o que acordaram e de que são responsáveis.
- No fim as partes devem ser capazes de rever, aprovar e assinar o acordo como forma de comprometerem-se a cumprir aquilo que acordaram durante o diálogo.

VANTAGENS DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO

São várias as vantagens do uso da mediação na resolução de conflitos. Para uma maior compreensão faremos uma comparação da mediação com o processo jurídico ou seja, tribunais.

Aspectos de Comparação	Processo de Mediação	Processo Jurídico (Tribunais)
Tempo	Processo rápido	Processo demorado
Relações pessoais	Evita inimizades e ressentimentos	Estimula inimizades e o sucesso do advogado está na sua capacidade de "derrotar o inimigo"
Interesses das partes	Atende as necessidades das partes (todos saem satisfeita da resolução)	Atende à Lei (uma parte é que ganha)
Processo decisório	Garante o cumprimento do acordo bilateral	Garante o cumprimento do acordo unilateral
Acompanhamento do caso	Acompanha a implementação dos acordos	Não acompanha a implementação dos acordos
obrigatoriedade	Processo voluntário	Processo obrigatório

■ NOTA

A mediação representa um meio consensual de solução de conflitos no qual o poder de decisão cabe às partes envolvidas, devendo o mediador facilitar o diálogo e a comunicação pacífica, factores primordiais para se chegar a um possível acordo.

O acordo é o entendimento entre as partes em conflito e que significa que o conflito teve fim e há início de novas formas de as pessoas se relacionarem.

O mais importante é que este acordo que é o resultado da mediação, seja o mais realístico possível e que haja a possibilidade e capacidade de acompanhamento do mesmo.

VISÃO

Estabelecimento de uma sociedade em que prevaleça a cultura de paz, Justiça, Democracia, Boa Governação e coexistência pacífica entre pessoas.

MISSÃO

Promover abordagens construtivas e cooperativas de transformação de conflitos e de redução de violência nos níveis político, religioso bem como nas comunidades de base, tanto em Moçambique como em Africa no geral.

OBJECTIVOS

Organizar e implementar workshops, conferências e seminários a fim de promover a visão e o conhecimento de habilidades práticas necessárias para se efectivar a transformação de conflitos, mediação e promoção de uma justiça restaurativa.

Desenvolver, coleccionar e circular recursos sobre transformação de conflitos, mediação, justiça restaurativa, incluindo currículos, manuais, artigos diversos e outros manuais.

Desenvolver e implementar programas de estudo e pesquisa de vários conflitos em Moçambique e nos PALOPs, para fins preventivos e de intervenção.

ÁREAS DE TRABALHO

FORMAÇÃO

Na área de Formação, a JustaPaz desenvolve programas de capacitação de Governos Locais, Polícias, ONG's, Líderes Religiosos, Empresários e Líderes Comunitários em matérias de negociação, mediação bem como em análise e transformação de conflitos.

PESQUISA

A JustaPaz promove e desenvolve programas de pesquisa sobre vários temas relacionados com o conflito e desenvolvimento; HIV/SIDA e conflito; etnicismos e conflito; políticas governamentais, governação e conflito, entre outros.

INTERVENÇÃO E CONSULTORIA

A JustaPaz presta assistência a indivíduos, organizações e instituições que procuram a intervenção de uma terceira parte para ajudar a mediar, negociar e facilitar processos de resolução de conflitos e disputas. Para além disso, a JustaPaz presta serviços de consultoria em formação e capacitação nas seguintes áreas:

- Conflitos e Desenvolvimento
- Habilidades de Negociação e Mediação
- Género HIV/SIDA e Conflitos
- Conflitos Intra-Organizacionais, natureza e sua Transformação
- Habilidades de Facilitação de Grupos

■ BIBLIOGRAFIA

FISHER, S. et al, Working With Conflict: Skills and Strategies for Action. Zed Books, 7 Cynthia Street, London N1 9JF, UK.

MOORE, Christopher W (1996). *The Mediation Process: practical Strategy for Resolving Conflict*. Second Edition, San Francisco, California: Jossey-Bass.

SALES, Lília Maria de Moraes. *Justiça e Mediação de Conflitos*. Belo Horizonte, Brasil 2004.



JUSTAPAZ
Centro de Estudo e Transformação de Conflitos

Av dos Heróis Moçambicanos, nº 115 - Matola Hanhane - C.P. 2640

Telefax: + 258 21 724245

e-mail: justapaz@tvcabo.co.mz

web page: www.justapaz.org.mz