

PARCERIA ENTRE DEFENSORIA PÚBLICA/RS E CLIP: (RE) CONSTRUINDO INTERAÇÕES FAMILIARES

Marilene Marodin¹
Fernanda Molinari²
Herta Grossi³
Lisiane Kalil⁴
Maria Izabel Severo⁵

RESUMO: O presente artigo tem por finalidade deixar um registro dos caminhos percorridos a partir da implantação do Núcleo de Mediação de Conflitos através da iniciativa pioneira de parceria Institucional da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul com a CLIP – Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediação, firmada no ano de 2008. Inicialmente, o artigo abordará noções conceituais da Mediação e seu reconhecimento como Política Pública, através da Resolução 125 do CNJ. Após, apresentará a metodologia utilizada para atendimentos a partir da análise do fluxograma ela-

¹ Psicoterapeuta de Casal e Família. Mediadora de Conflitos. Diretora da CLIP - Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediação -; Coordenadora do Projeto Mediação da Defensoria Pública do Estado do RS. Sócia Fundadora da AMARGS- Associação de Mediadores, Árbitros e Conciliadores do Rio Grande do Sul. Superintendente Regional do CONIMA. Diretora e Coordenadora da Comissão de Psicologia das Famílias do IBDFAM/RS. E-mail: marodin@terra.com.br.

² Doutora em Psicologia Forense pela Universidade Fernando Pessoa (Portugal). Mediadora de Conflitos pela CLIP. Advogada. Psicanalista Clínica. Docente e Supervisora no Curso de Formação de Mediadores de Conflitos da CLIP Especialista em Direito de Família pela PUC/RS. MBA em Direito Civil e Processo Civil pela FGV. Vice-Presidente da Sociedade Brasileira de Psicologia Jurídica. Vice-Presidente da Associação Brasileira Criança Feliz. Diretora do IBDFAM/RS. Coordenadora do Núcleo de Mediação em contextos de Alienação Parental, da CLIP. Sócia fundadora da AMARGS Associação de Mediadores, Árbitros e Conciliadores do Rio Grande do Sul. Membro do Centro de Investigação em Estudos da Criança, na Universidade do Minho/Portugal. E-mail: fernanda.molinari@outlook.com.

³ Advogada. Especialista em Psicopedagogia Clínica e Institucional. Mediadora de Conflitos. Docente e supervisora de estágio no Curso de Capacitação de Mediadores de Conflitos da CLIP. Capacitação em Mediação Escolar. Membro da Diretoria da Associação Brasileira de Psicopedagogia – seção Rio Grande do Sul - ABPp/RS - Conselho Científico e Assessora de Apoio Jurídico. Membro fundador da AMARGS – Associação de Mediadores, Árbitros e Conciliadores do RGS. Membro da Comissão Especial de Mediação e Práticas Restaurativas da OAB/RS – CEMPR. Especialista da Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem - CBMAE FEDERASUL. Doutoranda em Psicologia Social pela Universidade Argentina John F. Kennedy Buenos Aires. E-mail: hertagrossi@gmail.com.

⁴ Mediadora de conflitos pela Clínica de Psicologia e Instituto de Mediação (CLIP), Mestre em Psicologia Social e da Personalidade, Especialista em Terapia de Casal e Família, formada em Direito e Psicologia, idealizadora do blog Mediar Conflitos (www.mediarconflitos.com). E-mail: lisiane@mediarconflitos.com.

⁵ Empresária, Conselheira de Administração e Coach; Mediadora, professora e supervisora do Curso de Formação de Mediadores da Clip – Instituto de Mediação; Especialista financeira em equipe de Práticas Colaborativas; Especialista em Finanças e Gestão Empresarial/Fundação Getúlio Vargas; participou do Treinamento Básico de Mediação Transformativa com Barush Bush (Institute for The Study of Transformative Mediation/Hofstra University, EUA, 2011), do Treinamento Avançado em Mediação Transformativa com Joseph Folger (IMAB, São Paulo, 2014), entre outros. E-mail: mis.severo@gmail.com.

borado pela CLIP. Para finalizar teremos o levantamento estatístico dos resultados dos atendimentos dos casos atendidos pela Equipe de Mediação na Defensoria Pública do Rio Grande do Sul desde o início, em Maio de 2008 até o ano de 2015.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação de Conflitos, Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediação, Mediação de Conflitos na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, Parceria Institucional, Políticas Públicas.

SUMÁRIO: 1. Introdução. 2. A Mediação como Política Pública: Perspectivas da Resolução Brasileira Nº 125 do CNJ. 3. A Mediação como Proposta de Política Pública nos Conflitos Familiares da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. 4. Conclusão. 5 Referências.

1 INTRODUÇÃO

Conflitos são inerentes aos processos de desenvolvimento humano, não sendo estáticos, mas dinâmicos, e existem não só dentro de cada indivíduo – o *conflito intrapsíquico*, como entre pessoas – o *conflito interpessoal*, assim como entre grupos – *conflito intergrupual*. Na procura de resolução do primeiro, podemos lançar mão da terapia ou da mediação intrapessoal⁶ (Mejia, 2009); já em relação ao conflito interpessoal, que abrange as relações com o outro – alteridade – há diferentes possibilidades de resolução, dependendo da área enfocada, seja terapêutica, jurídica, educativa ou social. Quanto mais abrangente for essa contribuição maior será a valorização da pessoa em seu contexto, pois é na complexidade das relações humanas que o conflito se manifesta. De acordo com as interações vivenciadas nessas relações, o conflito torna-se um fator de crescimento ou de paralisação dos indivíduos (Marodin & Breitman, 2010).

De acordo com a teoria psicanalítica, é o conflito intrapsíquico que impulsiona o conflito interpessoal, provocando algumas vezes interações que impossibilitam o diálogo. Cada um dos envolvidos narra a história com prevalência de sua percepção dos fatos que invariavelmente se apresenta contraditória. Depreende-se daí a dificuldade de entender por que um problema simples adquire tanta importância em uma disputa entre participantes que se apresentam aparentemente com os mesmos objetivos e pretensões. Somente a pluralidade das motivações inconscientes pode

⁶ Sobre o tema, recomendamos a leitura do capítulo Mediação Intrapessoal, da autoria de Denise Manfred e Marilene Marodin.

explicar a diversidade entre os objetivos das pessoas envolvidas. Assim, discussões radicais a respeito de determinado tema devem ser detalhadamente decodificadas, para que se tornem visíveis os interesses ocultos, e então seja possível compor uma negociação legítima entre os envolvidos.

Nesta perspectiva, assume especial relevância a utilização da Mediação, como processo de solução de controvérsias no qual um profissional – o mediador – intervém de forma imparcial, facilitando a comunicação entre os envolvidos, com vistas à solução do conflito. Esta solução, de benefício mútuo, será construída pelos próprios participantes, a partir da identificação dos seus interesses e necessidades, e será legitimada através de um acordo voluntário.

É inserido dentro deste novo paradigma de resolução de conflitos que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), através da sua Resolução nº 125, estabelece a mediação como forma de política pública de tratamento adequado de conflitos.

O presente artigo irá abordar a pioneira e exitosa parceria realizada entre a CLIP – Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediação - e a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, desde 2008, para instalação de um setor de mediação voltado ao atendimento de contextos familiares. Para tanto, iremos descrever os pilares deste convênio, a implantação e sensibilização do contexto, a formação e supervisão dos mediadores, realização dos atendimentos, e, por fim, apresentaremos os resultados decorrentes destes anos de atividades.

2 A MEDIAÇÃO COMO POLÍTICA PÚBLICA: PERSPECTIVAS DA RESOLUÇÃO BRASILEIRA Nº 125 DO CNJ

Por meio da mediação, o conceito de Justiça apresenta-se como um valor adequadamente estabelecido, por meio de um procedimento equânime que auxilie os envolvidos a produzir resultados satisfatórios, considerando o pleno conhecimento deles quanto ao contexto fático em que se encontram. Portanto, na mediação, a justiça se concretiza na medida em que os mediandos foram estimulados à produção da solução de forma consensual e, tanto pela forma como pelo resultado, vivenciam satisfação pelo protagonismo, autonomia e exercício de uma pacificação social (Azevedo, 2013).

Considerando que cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação, e a necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios e, considerando que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, em 29 de novembro de 2010 foi aprovada a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça.

Os objetivos da Resolução 125 do CNJ podem ser assim compreendidos: *i.* Disseminar a cultura da pacificação social e estimular a prestação de serviços autocompositivos de qualidade; *ii.* Incentivar os tribunais a se organizarem e planejarem programas amplos de autocomposição (art. 4º) e *iii.* Reafirmar a função de agente apoiador da implantação de políticas públicas.

A criação de uma resolução do Conselho Nacional de Justiça Brasileiro que dispõe sobre a conciliação e a mediação partiu de uma premissa de que cabe ao Judiciário estabelecer a política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses resolvidos no seu âmbito - seja por meios heterocompositivos, seja por meios autocompositivos. Esta orientação foi adotada, de forma a organizar, em todo território nacional, não somente os serviços prestados nos curso da relação processual (atividades processuais), como também os que possam incentivar a atividade do Poder Judiciário de prevenção de demandas com as chamadas atividades pré-processuais de conciliação e mediação. Pela perspectiva da Resolução, aos órgãos judiciários incumbe oferecer mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão.

Com a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, surge a necessidade de Tribunais e magistrados criarem contextos colaborativos. A pergunta recorrente no Poder Judiciário deixou de ser “como devo sentenciar em tempo hábil” e passou a ser “como devo abordar essa questão para que os interesses que estão sendo pleiteados sejam realizados de modo mais eficiente, com maior satisfação do jurisdicionado e no menor prazo”. (Azevedo, 2013).

A Resolução Brasileira nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, estabelece no Código de Ética, a partir do artigo 1º, os princípios e garantias da mediação judicial, determinando que são *princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes.*

Pelo paradigma da Resolução nº 125 do CNJ, o princípio da *confidencialidade* refere-se ao dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese; o *princípio da competência* diz respeito ao dever do mediador de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada; o *princípio da imparcialidade* refere-se ao dever do mediador de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente; o *princípio da neutralidade* do mediador diz respeito ao dever de manter equidistância das partes, respeitando seus pontos de vista, com atribuição de igual valor a cada um deles; o *princípio da independência e autonomia* refere-se ao dever do mediador de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo obrigação de redigir acordo ilegal ou inexecutável; e o *princípio do respeito à ordem pública e às leis vigentes* diz respeito ao dever do mediador de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes.

A Resolução nº 125 do CNJ estabelece que as regras que regem o procedimento da mediação são normas de conduta a serem observadas pelos mediadores para seu bom desenvolvimento, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas à sua pacificação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas: *i. Informação*, que diz respeito ao dever do mediador de esclarecer sobre o método de trabalho, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos, as regras de conduta e as etapas do procedimen-

to; *ii. Autonomia da Vontade*, compreendida como o dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos mediandos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo, podendo inclusive interrompê-lo a qualquer momento; *iii. Ausência de obrigação de resultado*, pois o mediador não deve forçar um acordo, ou tomar decisões pelos mediandos, cabendo a eles a construção de um entendimento. Neste sentido, não há como garantir o resultado final da mediação, pois dependerá, antes de mais, do comprometimento e evolução dos mediandos durante o procedimento; *iv. Desvinculação da profissão de origem*, ocasião em que o mediador deve esclarecer que atua desvinculado de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos e; *v. Teste de Realidade*, onde o mediador deve assegurar que os envolvidos, ao chegarem num acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exequíveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento.

3 A MEDIAÇÃO COMO PROPOSTA DE POLÍTICA PÚBLICA NOS CONFLITOS FAMILIARES DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Visando aprofundar o conhecimento do estado da arte das formas alternativas de resolução de conflitos iniciadas no Brasil, entre elas a mediação, foi que o Ministério da Justiça elaborou um estudo relativo ao “Acesso à justiça por sistemas alternativos de administração de conflitos”, no ano de 2005. Referido estudo, que alcançou um total de 67 programas distribuídos por 20 unidades da Federação, teve como um dos objetivos contribuir para o desenho e fortalecimento de uma política pública de mediação no Brasil, apoiando seus primeiros passos, como bem escreve o ex-Ministro da Justiça Márcio Thomaz Bastos:

Sem um fortalecimento expressivo dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos, o Judiciário continuará sofrendo a situação absurda de uma quantidade não absorvível de pretensões e, ao mesmo tempo, de uma demanda reprimida de milhões de pessoas sem acesso à Justiça. Os meios alternativos podem contribuir nas duas pontas do problema, tirando alguns conflitos da estrutura clássica do Judiciário e resolvendo aqueles que nunca chegariam a ela.

Tendo em vista que a Defensoria Pública possui o objetivo de proporcionar acesso à Justiça de forma irrestrita aos cidadãos de baixa renda financeira, a mediação, enquanto forma de política pública, é uma importante ferramenta de solução de conflitos nesse procedimento. Com base nessa premissa, a Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediação (CLIP), instituição brasileira localizada na cidade de Porto Alegre (Estado do Rio Grande do Sul) que possui este setor denominado de Instituto de Mediação, representado por sua diretora, Marilene Marodin, e pela docente Lisiane Lindenmeyer Kalil, propuseram a implantação do serviço de Mediação de Conflitos junto à Defensoria Pública, no intuito de propiciar atendimentos em mediação àqueles que não possuem condições de contratar um profissional para dialogar sobre suas questões de forma colaborativa.

Por acreditar na relevância de um Serviço de Mediação de Conflitos instalado em uma Defensoria Pública, o Instituto de Mediação da CLIP buscava, desde 1998, iniciar um convênio no qual se dispunha a mediar neste contexto. Após várias tentativas de sensibilizar interessados para a construção desta parceria no final de 2007 a então Coordenadora da Regional I, Dra. Adriana Burguer, demonstrou não só receptividade como também entusiasmo com a proposta apresentada, levando-a para apreciação da Defensora Pública Geral da época, Dra. Maria de Fátima Záchia Paludo, que também se posicionou favorável ao projeto. Os trâmites começaram a ser agilizados e foram continuados pelo Coordenador da Regional I, Dr. Nilton Leonel Arnecke Maria, sendo encaminhada a finalização do Acordo de Cooperação Técnica.

No dia 25 de março de 2008, a Defensora Pública-Geral em exercício, Léa Brito Kasper, e a Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediação (CLIP), representada pelas mediadoras Marilene Marodin e Lisiane Lindenmeyer Kalil, assinaram convênio para implantação do Núcleo de Mediação Familiar na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Esta parceria foi constituída com o objetivo de estabelecer condições de cooperação e apoio técnico da CLIP para viabilizar os atendimentos em mediação na Regional I da Unidade Central de Atendimento e Ajuizamento (UCAA), na área de Família.

Desde o ano de 2008, o referido convênio tem sido renovado anualmente pelos Defensores-Gerais.

3.1 IMPLANTAÇÃO DA MEDIAÇÃO NA DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO GRANDE DO SUL PARA ATENDIMENTOS EM CONTEXTOS FAMILIARES⁷

Desde 1995, a CLIP ministra anualmente cursos de formação em Mediação de Conflitos, que tem como objetivos *i.* Possibilitar aquisição de conhecimentos teóricos e práticos sobre diferentes contextos de mediação; *ii.* Proporcionar o desenvolvimento de habilidades para intervenções em mediação e *iii.* Capacitar o uso dos próprios recursos para mediar conflitos em diferentes contextos.

Após o Módulo Teórico, os alunos têm a oportunidade de realizar um Estágio Supervisionado de Mediação de Conflitos, a fim de completarem a sua formação como mediadores seguindo as proposições do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem do Brasil (CONIMA). O Instituto de Mediação-CLIP conta com estes profissionais, oriundos do Curso de Formação em Mediação de Conflitos, para prestarem um serviço de atendimento em mediação às pessoas que buscam a Defensoria Pública, ao mesmo tempo em que exercitam seus conhecimentos teóricos e aperfeiçoam suas habilidades.

3.2 PREPARAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DO CONTEXTO

A implantação deste Serviço de Mediação Familiar na Defensoria Pública teve início com palestras informativas para os Defensores, para os atendentes do Setor de Triagem, assim como para outros profissionais da instituição, objetivando a informação e divulgação da mediação e a dinâmica de implantação do projeto nesta etapa inicial.

Foram organizadas Palestras Informativas, convocadas pela Defensora-Geral, para os Defensores e outros profissionais da instituição. Estas ocasiões oportunizaram debater conceitos, explicitar a proposta de trabalho e divulgar o plano de ação. Também foram realizadas Palestras Informativas para os atendentes do Setor de Triagem, tendo em vista que os mediados chegam inicialmente a este setor e é a partir dele que são encaminhados à mediação, o que requer, para tanto, um conhecimento prévio

⁷ Docentes Supervisoras da Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediação: Marilene Marodin (Coordenadora do Curso de Formação em Mediação e Responsável pela Implantação do Setor de Mediação na Defensoria Pública), Maria Izabel Schneider Severo (Coordenadora do Estágio Prático e responsável pelos Relatórios Anuais dos casos atendidos na Defensoria Pública), Fernanda Molinari (Coordenadora do Núcleo de Mediação em contextos de Alienação Parental da CLIP), Herta Grossi (Coordenadora do Curso de Alienação Parental) e Lisiane Lindenmeyer Kalil (Responsável pela Implantação do Setor de Mediação na Defensoria Pública) e Manuela Mallmann. Todas as docentes supervisoras da CLIP atuam como mediadoras na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

dos casos que podem ser beneficiados por este procedimento consensual. As Palestras Informativas para o Setor de Triagem continuam sendo periodicamente realizadas visando esclarecer e atualizar os novos estagiários sobre o trabalho do Serviço de Mediação. Buscamos concomitantemente trabalhar como equipe colaborativa com a Coordenadora da Unidade Central de Atendimento e Ajuizamento das Ações de Família, cargo exercido atualmente pela Dra. Juliana Silva Braga.

3.3 ADEQUAÇÃO DO MATERIAL DE REGISTRO DOS CASOS À DINÂMICA DA INSTITUIÇÃO

O material para registros dos casos atendidos no Serviço de Mediação foi adaptado para tornar-se adequado à dinâmica da Instituição. Esse registros são realizados de forma contínua, com o preenchimento de fichas após cada procedimento de mediação, e elaborados relatórios sistemáticos encaminhados tanto à coordenação do Instituto de Mediação da CLIP, quanto à Defensoria Pública, para acompanhamento do trabalho realizado, cujos resultados são publicados anualmente no Relatório Anual da Defensoria.

Após a realização dos atendimentos, e para se fazer um levantamento estatísticos dos casos atendidos, os mediadores preenchem um Relatório de Atendimento para cada caso, em que constará; *i. A origem da mediação*, que pode ser pelo setor de atendimento, Defensor ou Equipe de Psicologia; *ii. O motivo principal da mediação*, que pode ser separação do casal, partilha de bens, cuidados com os filhos, cuidados com os pais, cuidados com outros membros da família e questões de convivência; *iii. Resultado da Mediação*, em que pode ter ocorrido acordo verbal, acordo escrito, sem acordo, desistência/abandono ou não ocorrência da mediação, por ser um caso impróprio ou sem consentimento dos mediandos; *iv. Tipo do último atendimento realizado*, que pode ter sido uma sessão informativa, pré-mediação ou mediação⁸; *v. Os encaminhamentos feitos após o término da mediação*, que podem ser ao Defensor (com acordo), ao Defensor (sem acordo), ao Setor de Psicologia, outra forma de encaminhamento (especificar) ou sem encaminhamento, *vi. Número total de pessoas atendidas e número total de atendimentos realizados por caso*; *vii. O tempo transcorrido entre o início e o fim da mediação* e, *viii. O número de pessoas atendidas*.

⁸ Sessão Informativa: após os mediandos receberem esclarecimentos iniciais sobre a mediação, esta não é aceita por um ou por ambos, ou quando o mediador identifica que é caso impróprio à mediação. Pré-Mediação: caso em que a Mediação se tornou possível, pois os mediandos foram atendidos separadamente, ou em conjunto, e ambos concordaram em participar do procedimento, assinando o Termo de Consentimento. Mediação propriamente dita: quando após a concordância dos mediandos o procedimento de mediação é iniciado.

3.4 FORMAÇÃO E SUPERVISÃO DOS MEDIADORES

A Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediação – CLIP - exige para reconhecer o título de Mediador um mínimo de 80 horas de atendimento supervisionado, que não podem ser substituídas pela prática simulada.

Assim, após a conclusão do módulo teórico do curso de formação em Mediação de Conflitos da CLIP (110h), o segundo módulo compreende a prática supervisionada de casos reais e, durante este estágio, o aluno passa por três diferentes posições no exercício da Mediação – observador, co-mediador e mediador.

Os casos atendidos pelo Serviço de Mediação da Defensoria Pública são acompanhados através de supervisões semanais coletivas, realizadas pelas professoras supervisoras da CLIP. O acompanhamento sistemático dos casos atendidos possibilita avaliações e redirecionamentos de estratégias no decorrer do procedimento da mediação, e é uma forma de serem acompanhadas as evoluções dos alunos como mediadores.

O objetivo de uma supervisão em mediação é auxiliar o mediador, seja no início desta atividade, ou mesmo após certo tempo de experiência, a refletir, adquirir habilidades, conhecimentos e atitudes que o capacitem a desempenhar de modo mais eficaz sua tarefa profissional, levando-o assim ao aperfeiçoamento de seu trabalho.

Eventualmente os supervisores poderão participar dos atendimentos de mediação. O modelo transmitido pelo mediador experiente pode ser uma forma de facilitar a visualização, na prática, do que foi aprendido durante o curso de mediação.

Como forma de demonstrarmos a importância da interlocução entre teoria e prática, bem como a relevância do Convênio firmado entre a CLIP e a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, transcrevemos trechos de depoimentos de alguns alunos que realizaram sua formação prática no Gabinete de Mediação da DPE, que ao longo desses anos nos ajudam a construir essa história.

Poder realizar o módulo prático do curso de formação de mediação de conflitos da CLIP na Defensoria Pública é a oportunidade de vivenciar cada um dos conceitos trabalhados em aula. O dia-a-dia da prática nos permite realmente perceber o esforço e os benefícios da autocomposição. É

possível ver, nos mais diversos casos, o empoderamento dos mediados, que usam de sua autonomia para fazerem acordos seguros e satisfatórios para todos os envolvidos. Os participantes desse processo tem a possibilidade de encontrar, por meio do diálogo, soluções reais e adequadas aos seus contextos de vida, às suas possibilidades e às suas necessidades. (Mariana Fernandes)

A abordagem dos problemas proposta pela mediação tem o condão não só de transformar o conflito, mas do relacionamento em si, o que tem um impacto bastante positivo nos vínculos familiares de trato continuado. Esse trabalho, em muitos casos, resulta em acordos escritos ou verbais, evitando processos judiciais atuais ou futuros. Outro efeito é a transformação do próprio mediador, pois desenvolve capacidades subjetivas de empatia, compaixão e exercício de não ter qualquer expectativa de protagonismo.

Não tenho dúvidas que a capacitação prática do mediador pelo atendimento à comunidade, é uma estrutura que deve ser valorizada para que se possa disseminar a cultura de paz e formar mediadores experientes. (Clarisse Barcellos Lima)

A atuação do Gabinete de Mediação instituído às dependências da Defensoria Pública com a presença de Mediadores, professores e alunos integrantes do quadro da CLIP, precipuamente em contextos de conflitos não judicializados, se apresenta como prática alinhada à preconizada pelo CNJ através da Resolução n. 125/2010.

Ainda, a cooperação apresentada pelos Defensores Públicos e demais colaboradores da instituição, leva a possibilidade de realização de um trabalho consistente que pode ofertar à clientela da Defensoria Pública um método de resolução de conflito de forma autocompositiva, havendo protagonismo das partes envolvidas no conflito. (Leonardo Garcia)

Estou realizando atendimentos de mediação na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, através do convênio com a CLIP, e essa experiência tem sido muito rica para minha vida. O trabalho desenvolvido tem servido de forma significativa para a minha formação e para o fortalecimento da minha crença de que a mediação veio para transformar a forma da resolução dos conflitos. (Marilane D'Lima Curtinaz)

A partir da mediação eu noto que nasce o viés do empoderamento, que para mim é o ponto mais valioso da mediação porque ele torna as pessoas aptas a poderem dialogar, conseguirem construir algum tipo de entendimento por elas mesmas, e para mim, esse convênio que a CLIP tem com a Defensoria é fantástico porque nós temos a oportunidade de trabalhar a nossa prática justamente com a parcela mais vulnerável da sociedade, que, na grande maioria das vezes, não conhece a mediação. (Ana Luiza Pureur)

(...) Só a prática em si da co-mediação e a mediação concomitante, vai nos empoderar para nos sentirmos mais amadurecidas para continuar um trabalho que tem tudo para dar certo, e estou vendo na prática em alguns casos que já atendi como as pessoas nos agradecem de ter propiciado um espaço para elas serem ouvidas, um espaço para elas aprenderem a escutar e eu recomendo a mediação familiar e a CLIP que é um modelo de referencia para capacitar o mediador e para atuar ativamente no campo que escolher. (Janeisa Thomas)

É muito gratificante saber que a mediação, sendo este instituto tão importante e de uma certa forma novo e transformativo de conflito, chegue nas pessoas de baixa renda, que dificilmente teriam acesso a esse serviço não fosse pela Defensoria (...). É muito gratificante ver que esse trabalho tem um resultado, as pessoas saem satisfeitas, resolvem seus conflitos mais rápido, conseguem sair de lá não só com a resolução do seu conflito, mas mudando até um padrão de comunicação, uma outra forma de ver as coisas. (Júlia Couto e Silva de Freitas)

Eu acredito que na nossa função como mediadores nós conseguimos escutar as pessoas e, a partir daí, eu acredito que as pessoas se sintam empoderadas também pra tomar as próprias decisões. Nessa tomada de decisões, que certamente é muito mais ágil que um processo judicial, além de agregar a própria agilidade se agrega a qualidade nessas decisões, sendo esse procedimento feito pela CLIP na Defensoria Pública. (Pedro Augusto Rufino Rodrigues)

3.5 REALIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

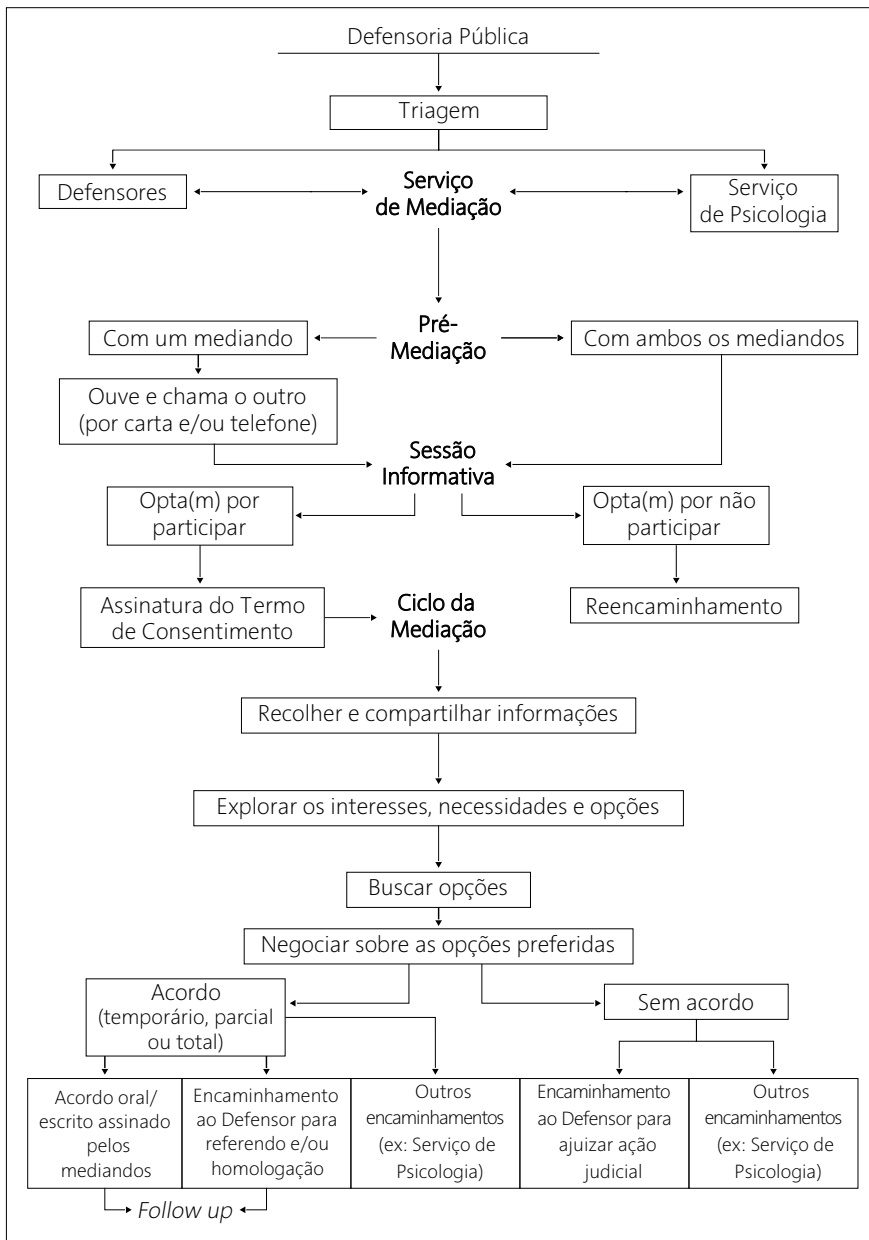
Os atendimentos iniciaram em 06 de maio de 2008, sendo os mesmos realizados de forma ininterrupta até a presente data. Os casos encaminhados à Mediação são atendidos por dois mediadores, isto é, em co-mediação, respeitando as etapas do procedimento. Em seu momento inicial, de acolhimento, os mediadores fazem o esclarecimento aos mediandos, que denominamos *etapa informativa*. Após o consentimento de ambos mediandos de participarem voluntariamente, inicia-se a mediação. Neste momento abre-se espaço para serem expostos os pontos divergentes e exploradas possibilidades de convergências de interesses. A etapa final valoriza a possibilidade de entendimento entre os mediandos, total ou parcial, podendo o acordo ser redigido e assinado pelos mediandos e mediadores, para após encaminhamento ao referendo da Defensoria Pública.

Ao realizar a mediação, no que tange ao mediador, temos como princípios éticos fundamentais que regem sua conduta:

- 1. Imparcialidade:** o mediador não estará defendendo os interesses dos mediandos, nem representando nenhum deles, mas valorizando cada um e criando espaços para uma escuta e respeito recíproco. A imparcialidade não impede que o mediador procure eliminar os desequilíbrios que possam ocorrer, em função da maior ou menor habilidade ou poder de negociação de um dos mediandos.
- 2. Confidencialidade:** as informações obtidas não poderão ser reveladas sem o consentimento dos mediandos, exceto em casos de maus-tratos, risco de vida ou delitos graves.
- 3. Profissionalização:** a Mediação requer do profissional uma formação adequada no manejo de conflitos, na administração de disputas e na busca de soluções que equalizem os direitos e responsabilidades dos mediandos. Quem a exerce deverá passar por uma formação teórica prévia e receber treinamento prático específico. É fundamental ao mediador possuir um excelente nível de autoconhecimento, empatia, respeito ao outro e escuta continente.

Uma visão esquematizada da dinâmica dos atendimentos de Mediação na Defensoria Pública pode ser compreendida a partir da análise do fluxograma a seguir:

Figura 1 - Fluxograma do Serviço de Mediação da CLIP na Defensoria Pública do RS.



3.6 LEVANTAMENTO ESTATÍSTICO DOS CASOS ATENDIDOS NO SERVIÇO DE MEDIAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Em 2015 completamos sete anos de convênio com a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, junto à Unidade Central de Atendimento e Ajuizamento - UCAA, e neste período a Equipe de Mediação realizou sessões de mediação de 1.518 casos, referentes a conflitos familiares, com um total de 3.117 pessoas atendidas.

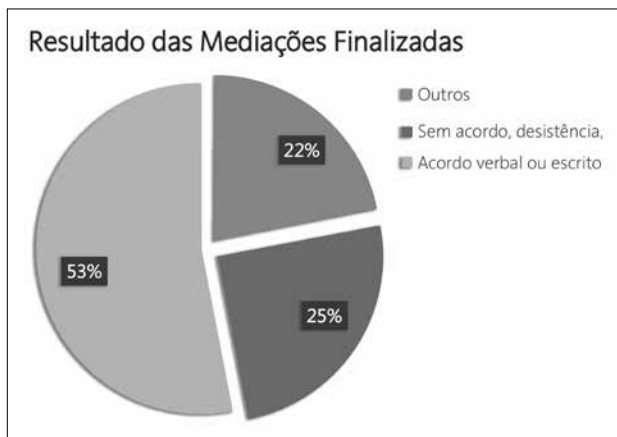
Da análise dos dados levantados no período supracitado, 46% dos casos atendidos evoluíram para sessões de mediação propriamente dita, ou seja, as pessoas envolvidas aceitaram o convite e compareceram em ao menos uma sessão de mediação.

Do total dos atendimentos de casos de mediação, 53% destas finalizaram a mesma com um acordo verbal ou escrito, tendo, portanto, encontrado uma solução mutuamente aceitável para suas demandas. Do total de mediações realizadas, 25% das mesmas restaram sem acordo. Neste percentual incluem-se aqueles participantes que efetivamente não quiseram fazer acordo, bem como os encerramentos por motivo de desistência ou abandono da participação na mediação.

A mediação é um procedimento que pressupõe a voluntariedade, ou seja, só se realiza quando, e se houver vontade das pessoas em participar. Nem todas as pessoas encaminhadas à Equipe de Mediação aceitaram essa participação. Parte dos casos que não chegaram a uma sessão de mediação, foram motivados pelo fato de uma ou ambas as pessoas envolvidas no conflito não concordarem em participar desse procedimento.

Embora a mediação seja um modo extremamente positivo e pacificador de resolução de conflitos, existem situações em que ela não é possível. São os casos em que não há, por exemplo, interesse na resolução do conflito, alguns casos envolvendo violência, problemas de saúde mental ou constatação de crime de qualquer ordem e/ou violência contra crianças, adolescentes ou idosos, ilegalidades que, tão logo identificadas pelo mediador, são encaminhadas aos defensores e a mediação é encerrada. Estes casos também compõem o percentual de 25% acima referido por serem motivos não passíveis de mediação.

Ilustramos, no gráfico a seguir, o resultado das mediações finalizadas:



As pessoas atendidas foram encaminhadas à mediação por diversos motivos. Na maior parte dos casos, representando 38% dos atendimentos, o motivo da procura foi para resolver questões relacionadas a cuidados com os filhos. Nestes, estão inclusos questões de guarda, auxílio financeiro, acesso dos pais aos filhos e vice-versa, cuidados especiais e/ou rotineiros.

As dissoluções matrimoniais e de uniões estáveis e suas consequências motivaram 17% dos atendimentos. Nestes atendimentos, foram tratados, além dos cuidados com filhos, partilha de bens, alteração de patronímico, dentre outras.

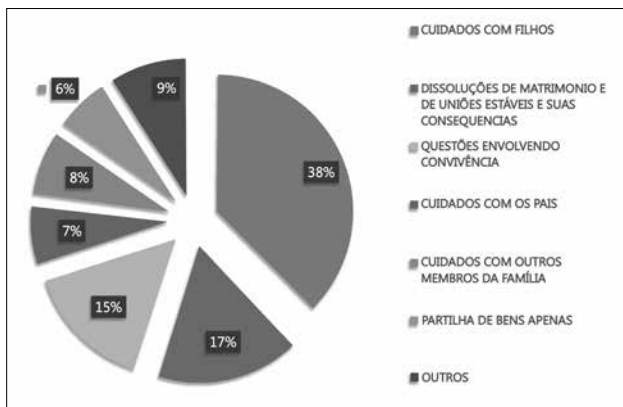
As questões envolvendo convivência, isto é, a necessidade de combinar regras de relacionamento, entre pessoas que coabitam ou de alguma forma compartilham uma área comum, representaram 15% dos atendimentos de mediação.

Também foram realizadas mediações motivadas por cuidado com idosos, representando 7% dos atendimentos. Estas mediações são realizadas com filhos que buscam negociar com irmãos ou outros parentes, o compartilhamento desses cuidados. Esta é uma procura que têm aumentado ano a ano.

A procura por combinações referentes a cuidados com outros membros da família, como por exemplo, avós que buscam negociar com os pais o cuidado ou o acesso aos netos, representaram 8% dos atendimentos.

No que tange exclusivamente a negociações quanto à partilha de bens, esta motivou 6% dos atendimentos. Outros motivos para a procura da mediação representaram 9% dos atendimentos realizados.

Ilustramos, no gráfico a seguir, os motivos pela procura da Mediação:



Importante salientar que ao procurar a Defensoria Pública, as pessoas buscam os Defensores para defender seus direitos e, portanto estão propensos a litigar. É na recepção inicial pelo setor de atendimento que tomam conhecimento da possibilidade de mediação e optam, em um primeiro momento, em participar de uma sessão onde recebem informações mais claras dos mediadores do que é o procedimento de mediação. Nesta sessão, após estas informações é que ocorre a decisão de participar ou não do procedimento de mediação. Algumas pessoas repensam seu posicionamento inicial e se encaminham para a solução através do diálogo colaborativo que a mediação oferece, mas outras não abrem mão do caminho litigante.

Essa forma de se aproximar da mediação nos faz pensar que 46% de participação é um número significativo, tendo em vista que as pessoas que participam da mesma sequer conheciam esta possibilidade de resolução de conflitos.

Importante salientar que periodicamente oferecemos treinamento aos atendentes da Defensoria, para que possam fazer uma avaliação prévia e oferecer a mediação às pessoas que chegam à UCAA.

Para facilitar a compreensão da mediação pelos atendidos na Defensoria Pública, confeccionamos em parceria com a mesma um folheto explicativo sobre “O que é a Mediação de Conflitos”.

Temos atendido também muitos casos encaminhados pelos defensores, que identificam alguma possibilidade de resolução dos conflitos, através da mediação.

Diante dos levantamentos realizados, e pelo feedback obtido através dos mediandos, bem como do da equipe da Defensoria, constata-se que este convênio firmado entre a Defensoria Pública do Rio Grande do Sul e a CLIP têm se mostrado extremamente relevante não só no sentido de reduzir, simplificar e dar agilidade às ações judiciais, mas, sobretudo, auxiliar na mudança dos padrões para resolutividade do conflito, partindo para uma premissa colaborativa.

Os conflitos familiares estão permeados de sentimentos que buscam uma significação, e a mediação familiar é um procedimento que trás, em sua essência, o restabelecimento da comunicação e dos vínculos.

De acordo com os dados obtidos, verifica-se que nos contextos familiares os casos envolvendo cuidados com os filhos é o principal motivo para a busca da mediação, o que nos remete para a importância desses contextos serem trabalhados de forma preventiva e sob um paradigma de coparentalidade, reforçando os vínculos familiares e a proteção das crianças e adolescentes, que devem ser o principal foco do nosso olhar, atenção e cuidado.

4 CONCLUSÃO

A mediação familiar insere-se numa orientação que favorece a comunicação, a responsabilidade e o empoderamento dos envolvidos para a solução do conflito, visando uma mudança cultural no que diz respeito ao poder conferido aos mediandos de tomarem as suas próprias decisões, em vez de solicitar a um terceiro que decida por eles, evitando, desta forma, a escalada dos desentendimentos, conferindo uma linguagem ternária, onde temos a utilização da conjunção "e" ao invés da "ou", determinante da linguagem binária, ou excludente.

A implantação do Setor de Mediação Familiar na Defensoria Pública contempla o paradigma proposto pela Resolução 125 do CNJ, disseminando a cultura da pacificação social, sendo uma forma de política pública para resolução de conflitos. Desta forma, possibilita que os mediandos resolvam seus conflitos sem a necessidade de ingressarem com uma demanda judicial, partindo para uma perspectiva autocompositiva, em que passam a ser os protagonistas das suas próprias histórias. Neste contato com o

outro, através da mediação, mudam os mediandos, mudam suas formas de pensar e sentir o conflito e mudam as circunstâncias, onde os conflitos de interesse não se suprimem, mas se compõem.

Os casos atendidos pelo Setor de Mediação na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul possibilita que os mediandos resolvam seus conflitos familiares de forma construtiva, privilegiando o diálogo, a manutenção dos vínculos e uma cultura de paz, num movimento de múltiplas vozes, do encontro, da alteridade. A CLIP – Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediação – orgulha-se de todos esses anos de parceria, pois essa caminhada possibilitou intervir de forma construtiva nos conflitos familiares da população que procura a Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, fomentando uma cultura voltada para a pacificação social. Seguiremos com essa parceria tendo como filosofia norteadora que todo vínculo mediado produz uma diferença, pois é a forma de inscrever a compreensão e o diálogo no conflito.

5 REFERÊNCIAS

Azevedo, A. G. de (2013). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD.

Brasil. Ministério da Justiça (2005). **Acesso à justiça por sistemas alternativos de administração de conflitos: mapeamento nacional de programas públicos e não-governamentais**. Disponível em: <http://www.mj.gov.br>.

Marodin, M. & Breitman, S., (2010). A Prática Moderna da Mediação: Integração entre a Psicologia e o Direito. In D. ZIMERMAN, & A. C. M. COLTRO (Coord.), **Aspectos Psicológicos na Prática Jurídica** (pp. 495-507). 3ª edição. São Paulo: Millennium.

Marodin, M., & Kalil, L. L. (2009). **Implantação de um Serviço de Mediação de Conflitos na Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul – Brasil**. In VII Conferência Internacional do Fórum Mundial Mediação: Mediação, Justiça e Governabilidade: uma oportunidade para a paz. Venezuela.

Marodin, M., & Molinari, F. (2014). A mediação em contextos de Alienação Parental: O papel do mediador e dos mediandos. In C. P. Rosa, & L. M. B. Thomé (Org.), **O papel de cada um nos conflitos familiares e sucessórios** (pp. 155-166). Porto Alegre: IBDFAM/RS.

Mejia, C. R. (2009). **Mediação Intrapersonal**. Buenos Aires, Libreria Histórica.

Rosa, C. P. (2011). A mediação como proposta de política pública no tratamento dos conflitos familiares. In I. M. C. de Souza. **Família Contemporânea: uma visão interdisciplinar**. (pp. 138-146). Porto Alegre: IBDFAM/RS.