

que pode ser utilizado tanto no treinamento como na aferição de mediações reais por mediadores recém-treinados:

### FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO DO MEDIADOR

#### **Declaração de abertura**

Apresentou-se

Confirmou os nomes e como as partes preferem ser chamadas

Explicou o propósito da mediação

Explicou o papel do mediador

Explicou o papel do advogado valorizando-o

Abordou honorários conciliatórios

Informou as regras básicas:

Ordem da discussão

Sem interrupções

Confidencialidade

Nenhum registro escrito ou gravação

Exceção (conferiu perguntas a respeito de direitos e responsabilidades)

Explicou o objetivo de um acordo escrito

Discutiu o tempo

Explicou as reuniões individuais

Oportunidade para perguntas

#### **Habilidades interpessoais**

Neutro/sem preconceitos

Criou um ambiente positivo

Paciente, perseverante

Deixou as partes à vontade

Usou uma linguagem apropriada para os usuários

Empático

Acessível

Articulado

(Senso de humor)

### **Habilidades em escutar**

- Não interrompeu
- Esperou o relato completo da história
- Concentrou-se
- Escutou ativamente
- Entendeu as questões
- Identificou interesses e sentimentos
- Formulou questões abertas
- Reformulou asserções para identificação de preocupações subjacentes
- Captou informação suficiente
- Recontextualizou
- Auxiliou cada uma das partes a ouvir a outra
- Demonstrou paciência

### **Estruturando questões e interesses**

- Resumiu as questões e os interesses
- Estruturou as questões claramente
- Reestruturou questões e interesses para discussão
- Reconheceu sentimentos
- Selecionou as questões para discussão
- Planejou a agenda cuidadosamente

### **Lidando com o conflito**

- Manteve-se calmo e atento
- Manteve controle da reunião
- Estabeleceu o tom
- Evitou termos agressivos
- Atentou-se para a resolução, não ao que ocorreu
- Usou voz, contato visual, gestos
- Usou o silêncio
- Reformulou acusações como necessidades ou pedidos
- Usou monólogos apropriadamente
- Modelou um bom comportamento de negociação
- Ensinou habilidades de negociação

### **Estratégias para acordo**

- Foi prospectivo
- Atuou como catalisador
- Orientou
- Persuadiu
- Usou questões “e se”
- Fez verificações (ou testes) de realidade
- Ganhou impulso ao encontrar algum ponto de acordo

Buscou definir princípios gerais e consensuais  
Auxiliou as partes a encontrar interesses comuns  
Identificou necessidades e interesses  
Foi criativo  
Assistiu as partes a desenvolver opções  
*Brainstorming* (chuva de ideias)/Outros Métodos

### **Preconceito**

Foi objetivo  
Evitou adotar o ponto de vista de uma das partes  
Evitou a linguagem de uma das partes  
Usou uma linguagem imparcial  
Não realizou julgamentos  
Compartilhou evidências com ambas as partes  
Lidou com diferenças culturais

### **Reuniões individuais**

Explicou a reunião individual novamente para ambos  
Controlou o tempo  
Explicou o propósito  
Reiterou confidencialidade na abertura  
Pedi para compartilhar informação no encerramento

### **Advogados**

Esclareceu as funções dos advogados na mediação  
Estimulou comportamento produtivo  
Controlou a participação de forma eficiente (com estímulo da atuação do advogado como solucionador de questões)

### **Termo de mediação**

Testou viabilidade de execução  
Verificou a igualdade dos termos do acordo  
Redigiu com clareza e especificidade  
Utilizou informação de ambas as partes  
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)  
Utilizou a linguagem das partes  
Verificou o entendimento das partes  
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura  
Verificou se todas as partes envolvidas assinaram  
Se necessário pagamento:  
Definiu claramente quem paga e quem recebe  
Especificou o montante e a forma de pagamento  
Definiu o local e o momento do pagamento

### **Encerrando a mediação**

Entregou os acordos assinados para as partes

Mencionou o processo de execução

Agradeceu às partes pelo que realizaram, como por exemplo:

Compareceram, ouviram...

Outro bom comportamento de negociação

Geraram boas ideias, buscaram o consenso...

Instou-as a retornarem, se necessário

## **O papel do observador**

A observação de mediações consiste em prática cotidiana de programas de mediação judicial. Em regra, recomenda-se que se permita apenas que novos mediadores e supervisores sejam observadores. Eventuais interessados em saber mais sobre a mediação podem realizar esse desejo simplesmente assistindo a um vídeo exemplificativo – como registrado anteriormente, há vídeos exemplificativos de mediação na página do Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas na Faculdade de Direito da Universidade de Brasília <<http://www.unb.br/fd/gt>>.

Considerando que a formação do mediador consiste em uma política pública de implementação desafiadora, recomenda-se que as partes sejam comunicadas quanto à presença de observadores que estão em estágio de formação em mediação. A consulta para se verificar se estas permitem que novos mediadores possam acompanhar como observadores as suas sessões é característica de mediações privadas. Na hipótese de mediação judicial, apenas se procede com a referida comunicação em razão da necessidade de adequada formação do mediador e do estabelecimento de um grupo de autossupervisão. De igual forma, quando a observação é feita pelo supervisor a parte é apenas comunicada de que o supervisor assistirá à mediação na condição de observador. Em todos os casos deve-se indicar às partes que os observadores assinarão termo de confidencialidade e não poderão debater os fatos ocorridos na mediação nem poderão ser chamados como testemunhas.

Para melhor auxiliar o observador, recomenda-se que se entregue aos observadores a seguinte orientação: