

A Importância da Formação dos Mediadores Para a Qualidade da Mediação

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.78.3>

Maria João Castelo-Branco

Federação Nacional de Mediação de Conflitos, Portugal
mjoabranco.mediar@gmail.com

Resumo

A mediação assenta em princípios fundamentais, para o cumprimento dos quais o mediador assume um perfil de elevada exigência técnica, científica, pessoal e relacional.

Deve o mediador, por isso, ser devidamente formado e habilitado, e adquirir competências de ordem ética, científica e técnica para o exercício da profissão, nomeadamente adquirir conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos, que devem ser desenvolvidos e complementados com ações de formação contínua e de intervisão, para garantia da manutenção das competências e da qualidade da mediação.

Em Portugal, apenas a mediação pública tem por trás uma entidade que faz a gestão e o acompanhamento da atividade dos mediadores, exigindo que tenham obtido formação adequada ministrada por entidade certificada pelo Ministério da Justiça, deixando a estrutura e os conteúdos programáticos ao livre-arbítrio da entidade formadora. A maioria das mediações em Portugal é exercida no privado, designadamente em áreas de intervenção que não cabem na esfera da mediação pública.

Mostrar a necessidade de criação de critérios mínimos de formação inicial adequada, bem como de formação contínua e de intervisão, para garantia da qualidade dos serviços de mediação, pública e privada, é o que propomos demonstrar no presente artigo.

Palavras-Chave

mediação, mediadores, formação, capacitação, qualidade

Introdução

Em Portugal, nas últimas três décadas, o conhecimento da mediação pelo cidadão em geral e pelas instituições, e o recurso à mediação em algumas áreas específicas, têm crescido, ainda que de forma muito lenta, por um lado pela cultura litigante há muito enraizada no nosso país, por outro, pelo desconhecimento do que é a mediação, e também pela falta de confiança nos serviços prestados.

Na legislação nacional podemos encontrar várias referências à mediação desde os anos 90 do século passado, mas é apenas em abril de 2013 que é publicada a Lei n.º 29/2013 (2013), conhecida por *Lei da Mediação*, designação que escolhemos usar ao longo deste texto, que consagra os princípios gerais aplicáveis a todas as mediações realizadas em Portugal, o regime jurídico da mediação civil e comercial, o regime jurídico dos mediadores e o regime jurídico dos sistemas públicos de mediação.

É importante salientar as diferenças existentes no nosso país entre a mediação pública e a mediação privada, ao nível da intervenção do Estado, que promove e faz a gestão da primeira, deixando a mediação privada sem esse acompanhamento, com consequências ao nível do desenvolvimento da mediação e da credibilização dos serviços.

Iniciamos o presente artigo trazendo a definição legal de mediação, e outras, fazendo uma breve referência aos princípios fundamentais da mediação, essenciais para promoção da autonomia da vontade privada, mostrando, para esse efeito, a necessidade da mudança de paradigma na resolução de conflitos.

De seguida, abordamos a figura do mediador que assume um perfil exigente para cumprimento dos princípios éticos e deontológicos a que está sujeito, passando aos critérios para a sua capacitação atualmente em Portugal, em contexto público e privado, concluindo com o que defendemos neste contexto, para garantia da qualidade dos serviços e, conseqüentemente, para dignificação da profissão.

A Mediação e a Mudança de Paradigma

Em inúmeras situações e em qualquer área, perante um conflito, um litígio, um problema ou um desentendimento, temos hoje a opção de o resolver por outras vias que não a tradicionalmente usada, a judicial, e uma delas é a mediação.

A mediação vem definida na alínea a) do artigo 2.º da Lei da Mediação como “a forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos”.

Suares (2002) define a mediação como um processo informal, cujo objetivo é que os mediados (as partes assim designadas em mediação) cheguem a um entendimento, através da negociação de propostas para o encontro de soluções traduzidas ou não num acordo escrito, no qual se sintam os seus autores ou coautores e que o papel do

mediador é ajudar a que tudo isso aconteça. Parkinson (2016) define a mediação como um processo de resolução de conflitos que serve para ajudar os mediados a chegarem a um acordo mutuamente aceitável, melhorando a sua comunicação e restabelecendo as relações. Wilde e Gaibrois (2007), consideram a mediação um processo não contencioso de resolução de conflitos, no qual são os mediados que chegam, por si, às soluções, através da negociação, assistidos por um mediador. Segundo Moore (1998), a mediação pode também fortalecer relacionamentos de confiança e de respeito entre os mediados ou pôr fim a relacionamentos, de forma a minimizar os custos de um processo de resolução de conflitos e os efeitos psicológicos associados ao mesmo.

Nas definições acima, podemos identificar alguns dos princípios fundamentais da mediação de conflitos, designadamente a voluntariedade, a imparcialidade e a isenção¹, que mais à frente iremos abordar, entre outros que consideramos igualmente importantes e que, caracterizam a mediação como um meio de resolução de conflitos promovido pela autonomia da vontade privada.

Numa definição ampla, a autonomia privada significa tudo o que uma pessoa pode fazer que não seja legalmente proibido ou imposto. Num sentido mais restrito, é a permissão concedida pelo ordenamento jurídico para que as pessoas possam determinar a produção de efeitos jurídicos, pela celebração de negócios jurídicos unilaterais ou contratos celebrados entre duas ou mais pessoas².

Em mediação, a resolução de problemas, cabe assim às pessoas imbuídas no conflito que serão as responsáveis pelas suas próprias decisões, o que a distingue dos outros meios de resolução de conflitos, designadamente da via judicial em que o juiz é quem decide segundo o direito aplicável ao caso em concreto, não tendo em conta os reais interesses e necessidades das partes, essenciais para a procura de consensos no procedimento de mediação.

Apesar da criação dos Sistemas Públicos de Mediação³ e dos primeiros Julgados de Paz⁴, onde estão incluídos serviços de mediação, na primeira década deste século, a grande maioria dos litígios passíveis de mediação continuam a ser resolvidos pelos tribunais, onde as partes se enfrentam, competem, não colaboram e a responsabilidade pelas decisões é tomada pelo juiz, o que se traduz num ganha – perde, podendo não satisfazer plenamente a parte que ganha, bem como pode não resolver o conflito, isto é, a questão jurídica objeto do processo judicial é decidida pela aplicação do direito, deixando por tratar parte do problema, a nosso ver essencial para

1 Designação que preferimos usar para substituir a palavra neutralidade, ainda usada por alguns autores, mediadores e outros profissionais.

2 Uma das suas expressões mais significativas vem regulada no artigo 405.º do Decreto Lei n.º 47344 (1966) do Código Civil, que consagra a liberdade contratual, como a liberdade de celebrar ou não um contrato e a liberdade de fixação do conteúdo do contrato.

3 Os Sistemas Públicos de Mediação (Familiar, Laboral e Penal) são criados e geridos por entidades públicas.

4 A organização, competência e funcionamento dos Julgados de Paz está prevista na Lei n.º 78/2001 (2001), mais conhecida por Lei dos Julgados de Paz, a qual sofreu apenas uma alteração pela Lei n.º 54/2013 (2013).

a manutenção das relações e para prevenção de futuros desentendimentos, que são as questões relacionais e emocionais das partes.

A cultura do litígio, na nossa opinião, só pode ser ultrapassada se existir uma mudança de paradigma resultante da reeducação social para a *ressignificação* do conflito como oportunidade de crescimento pessoal e de construção de soluções criativas na resolução de problemas, nomeadamente pela promoção, desenvolvimento e divulgação da mediação, assim como pela garantia da qualidade da prestação dos serviços, condição essencial para a credibilidade dos mesmos.

Os Princípios Fundamentais e as Características Principais da Mediação

Como referimos no início do presente artigo, a mediação assenta em princípios fundamentais que são também a base do perfil do mediador, para garantir a necessária autonomia da vontade privada aos mediados e são, segundo o artigo 3.º da Lei da Mediação, “aplicáveis a todas as mediações realizadas em Portugal, independentemente da natureza do litígio que seja objeto da mediação”. Portanto, de acordo com Lopes e Patrão (2014), é defensável que sejam também aplicáveis a outras áreas que não as contempladas pela Lei da Mediação.

O princípio da voluntariedade⁵, consagrado no artigo 4.º do mesmo diploma legal, que confere aos mediados a liberdade de aderir ou não à mediação, de decidir que informações devem partilhar, bem como se chegam ou não a acordo, podendo estes desistir em qualquer momento sem ter que justificar (Castelo-Branco, 2018; Wilde & Gaibrois, 2007) é, salvo melhor opinião, a pedra basilar do procedimento de mediação, na medida em que promove a disponibilidade e a motivação dos mediados para o seu envolvimento na construção positiva de soluções e, conseqüentemente, garante uma maior eficácia das decisões por eles tomadas.

São os mediados que, conduzidos pelo mediador, encontram a solução. A auto-composição do litígio é desenvolvida sem quaisquer pressões por parte do mediador, partindo do princípio que só os mediados sabem o que é melhor para eles e, para tanto, devem agir de boa-fé, num clima de confiança e respeito mútuo (Vezzulla, 2005).

Igualmente, para garantia deste envolvimento cooperativo e para a criação de confiança entre os mediados e entre estes e o mediador, todo o procedimento de mediação é confidencial na medida em que todas as informações partilhadas não podem sair do espaço da mediação, salvo no caso de estarmos perante alguma exceção prevista na lei⁶. Não cabendo nas exceções, o mediador não pode, portanto, utilizar

⁵ Veja-se a este propósito a Diretiva 2008/52/CE (2008).

⁶ A confidencialidade só poderá ser levantada por razões de ordem pública, designadamente para proteção dos superiores interesses e necessidades das crianças, para proteção da integridade física ou psíquica de qualquer pessoa e para efeitos de aplicação ou execução de um acordo de mediação, na estrita medida do que se revelar necessário para proteção dos interesses assumidos pelos mediados, por força do n.º 3, do artigo 5.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. Cfr. Artigo 18.º, n.º 3 do mesmo diploma legal.

quaisquer informações obtidas no âmbito da mediação, nem pode partilhar informações que tenha obtido a título confidencial por um dos mediados.

Este dever de confidencialidade vincula, para além do mediador e dos mediados, quaisquer outras pessoas que possam estar ou a vir a participar na mediação. Os mediados nunca colaborariam abertamente se as informações prestadas nas sessões pudessem ser valorizadas em tribunal (Lopes & Patrão, 2014).

Os princípios da imparcialidade, da isenção e da independência definem o perfil do mediador como um terceiro que não defende qualquer mediado, nem interfere no conteúdo da mediação e deve exercer a sua atividade livre de quaisquer pressões, sejam elas internas, derivadas dos seus próprios valores, crenças, preconceitos, emoções e sentimentos, vivências, sejam elas externas, sem prejuízo das competências das entidades gestoras dos sistemas públicos de mediação. Esta postura traduz-se na flexibilidade que o mediador e o próprio procedimento devem ter, na sua adaptação a cada mediado e a cada conteúdo, de forma a atender às necessidades, aos interesses e à disponibilidade de cada um (Castelo-Branco, 2018).

Os mediados devem ser tratados de forma equitativa durante todo o procedimento, independentemente das diferenças que (aparentemente) possam ter, devendo o mediador garantir o equilíbrio de poderes entre todos, de modo a que tenham as mesmas oportunidades, pois só desta forma o resultado se traduz num *ganha-ganha* para todos os envolvidos. São estes os princípios da igualdade e do equilíbrio, este último não consagrado na Lei da Mediação, mas diretamente relacionado com o primeiro, reforçando os princípios acima descritos da imparcialidade, isenção e independência.

Ainda no que respeita ao mediador, os princípios da competência e da responsabilidade, previstos no artigo 8.º da Lei da Mediação, determinam que para adquirir as competências adequadas ao exercício da profissão, o mediador “pode frequentar ações de formação que lhe confirmam aptidões específicas, teóricas e práticas, nomeadamente cursos de formação de mediadores de conflitos realizados por entidade formadora certificada pelo Ministério da Justiça, nos termos do artigo 24.º” e que o mediador que viole os deveres éticos a que está obrigado responderá civilmente pelos danos causados.

Também consagrado na lei, encontramos o princípio da executoriedade que confere força executiva ao acordo de mediação a que a lei não obrigue a homologação, no qual as partes tenham capacidade para a sua celebração, que diga respeito a litígio que possa ser objeto de mediação e realizada nos termos da lei, cujo conteúdo não viole a ordem pública e naquele em que tenha participado mediador de conflitos inscrito na lista de mediadores organizada pelo Ministério da Justiça, por força do n.º 1 do artigo 9.º da Lei da Mediação.

Sobre a competência do mediador e os critérios para a inscrição na lista acima referida, falaremos mais detalhadamente no próximo capítulo.

A mediação é, assim, caracterizada (Cunha & Leitão, 2021; Moore, 1998; Parkinson, 2016; Wilde & Gaibrois, 2007), essencialmente, pela participação voluntária das

partes e pela possibilidade de desistência do procedimento em qualquer momento, pela promoção da auto-composição na construção de soluções e na tomada de decisões; pela privacidade e confidencialidade estabelecida previamente no Protocolo de Mediação entre todos os participantes, para criação da confiança, que garante o diálogo aberto e cooperativo entre os mediados; pela participação de um terceiro imparcial, isento e independente que, ao promover o *empowerment* dos mediados, dá-lhes a possibilidade de resolverem, por si sós e à sua medida, o problema que os opõe; pelo seu carácter informal ainda que organizado por princípios, regras e fases; e pela flexibilidade inerente ao mediador e ao procedimento, permitindo uma adaptação daquele e deste a cada mediado e a cada mediação.

O Perfil do Mediador

A alínea b) do já referido artigo 2.º da Lei da Mediação, define como mediador de conflitos “um terceiro, imparcial e independente, desprovido de poderes de imposição aos mediados, que os auxilia na tentativa de construção de um acordo final sobre o objeto do litígio”. Suares (2002) refere-se ao mediador como escultor que trabalha a obra de arte a partir de um conjunto de aspetos: as condições da matéria-prima, o domínio da técnica, as ferramentas de que dispõe e tendo em conta o contexto onde a obra localizará.

Ou seja, como já acima foi referido, o mediador é um terceiro que não influencia nem a construção de soluções, nem as decisões, e que trabalha apenas com o que é facultado pelos mediados nas sessões de mediação. Os seus próprios interesses, valores, crenças e preconceitos, emoções e sentimentos, as suas experiências de vida, não devem interferir no procedimento. Capacidade que nasce e se desenvolve através de um trabalho exigente de autoconhecimento, que deverá estar sempre presente e em desenvolvimento, na procura constante de aquisição de *inteligência emocional* e na prática contínua de uma comunicação não-violenta, isenta de julgamentos, interpretações e avaliações.

É um profissional que deve ter competências que incorporem habilidades de pensamento, como o raciocínio crítico, a imaginação e a criatividade para a resolução de conflitos.

Ao mediador é assim exigido *saber-ser* e *saber-estar*, o que se traduz nas atitudes e comportamentos que os mediadores devem adquirir, no cumprimento e respeito pelos princípios éticos e deontológicos⁷, para que a mediação atinja os seus objetivos.

Na sua isenção e imparcialidade, o mediador tem um papel fundamental de catalisador (Cunha & Leitão, 2021; Wilde & Gaibrois, 2007), nomeadamente na gestão e controle do procedimento e na facilitação e condução do diálogo. Deve captar, desde o primeiro momento, a confiança dos mediados em si e no procedimento

⁷ O Código Europeu de Conduta para Mediadores é o código que vincula os mediadores portugueses. Cfr. Código de Deontologia e de Boas Práticas do Mediador de Conflitos da Federação Nacional de Mediação de Conflitos.

(Castelo-Branco, 2018), prestando-lhes todas as informações necessárias para que a adesão à mediação seja feita de forma livre e esclarecida; no uso das técnicas da empatia, do rapport e da escuta ativa do verbal e do não verbal, acolhe as informações e as emoções, descobre e salienta os interesses e as necessidades dos mediados, promovendo o encontro dos diversos pontos de vista, para que consigam fazer a separação entre a pessoa e o problema, baixar o nível de conflitualidade e criar, com a ajuda do mediador, opções de solução e alternativas; assiste-os na negociação de propostas e faz testes de realidade para verificação da viabilidade e eficácia das decisões a que estão a chegar; e por fim, auxilia na elaboração e redação do acordo, se for o caso (Federação Nacional de Mediação de Conflitos, 2021).

A comunicação é a causa de muitos tipos de conflito, mas é também pela comunicação que se pode chegar a entendimento. No decurso do procedimento de mediação, sendo um espaço de comunicação, surgem naturalmente impasses e bloqueios, por parte dos mediados, quer pela cristalização das posições, quer pela carga emocional existente, que também exigem do mediador habilidades cognitivas para a resolução de problemas. Este *saber-fazer* necessita do conjunto do *saber-ser* e *saber-estar*, mas igualmente do saber-saber.

O mediador, durante um procedimento de mediação, deve atender às características individuais de cada mediado, às diferenças culturais que possam estar a influenciar a negociação e às condições sociais, bem como convidar os mediados a refletir através de perguntas e outras técnicas de comunicação e de negociação, essenciais para passarem das posições aos interesses, na busca de soluções eficazes e adequadas aos seus interesses e necessidades. Deste modo, as competências que o mediador deve adquirir, salvo melhor opinião, devem incorporar conhecimentos multidisciplinares, nomeadamente no âmbito das Teorias do Conflito, das metodologias que podem ser usadas para a resolução de conflitos, da neurociência, da comunicação, da antropologia, da sociologia, da psicologia, da educação, do direito, da negociação, entre outras, pois é deste conjunto das diferentes áreas do conhecimento que são retiradas as técnicas e as ferramentas da mediação.

A Formação do Mediador

As competências acima descritas, do *saber-ser*, do *saber-estar*, do *saber-saber* e do *saber-fazer*, devem ser adquiridas através de formação adequada (Wilde & Gaibrois, 2007; Parkinson, 2016) e que, a nosso ver, não devem ficar sujeitas à vontade de cada um, como parece indicar o legislador quando usa a palavra pode, no referido artigo 8.º da Lei da Mediação, que consagra o princípio da competência. Pelo exposto, verificamos que a atividade de mediação deve obedecer a elevados critérios de qualidade e exigência, e que, por isso, devem estar presentes na formação e na qualificação dos mediadores.

Ora, em Portugal, a exigência para esta capacitação e qualificação, apenas se verifica para o exercício da mediação pública, não abrangendo igualmente os mediadores que exercem no privado, à exceção dos mediadores que estejam inscritos na referida

lista de mediadores privados organizada pela Direção-Geral da Política de Justiça⁸, por força e para efeitos da alínea e), do n.º 1, do artigo 9.º da Lei da Mediação, a propósito da força executiva conferida aos acordos elaborados em sede de mediação.

É assim exigido pelo Ministério da Justiça, como critério para integração nas listas dos Sistemas Públicos de Mediação Familiar⁹, Mediação Laboral¹⁰ e Mediação Penal¹¹, nas listas de mediadores dos Julgados de Paz, bem como para integração na lista de mediadores privados organizada por aquela instituição, que os mediadores estejam habilitados, na área específica do sistema para o qual se querem candidatar no âmbito da mediação pública, com um curso reconhecido ou realizado por uma entidade certificada pelo Ministério da Justiça¹², conforme a capacitação do mediador tenha sido realizada antes ou depois da publicação da Lei da Mediação, e da Lei n.º 54/2013 (2013), o diploma que alterou a Lei dos Julgados de Paz, podendo as entidades formadoras certificadas escolher e adaptar os conteúdos, de acordo com os cursos que pretendam realizar¹³, facilitando a existência de uma oferta diversificada de formações, quer quanto aos conteúdos programáticos, quer quanto ao número de horas das componentes teórico-práticas, quer ainda no que concerne ao número de horas totais das formações.

Esta liberdade conferida às entidades formadoras, permite deste modo o uso de critérios de qualidade formativa distintos, assim como capacitação de mediadores com exigências diferenciadas, tendo efeitos diretos na qualidade dos serviços prestados, promovendo a descredibilização por parte das instituições e do cidadão em geral, como se tem verificado. Porquanto, ainda que exista uma entidade que, por lei, faça a gestão e o acompanhamento dos serviços públicos, na prática esse acompanhamento efetivo não existe no que respeita à verificação da qualidade do desempenho do mediador e, conseqüentemente, dos serviços prestados. A averiguação surge se existir uma queixa ou reclamação para a entidade gestora.

Na esfera privada, os campos de mediação vão muito mais além das áreas de atuação existentes sob a alçada do Ministério da Justiça, como por exemplo a mediação comunitária, a intercultural, a escolar, a educacional, na saúde, no desporto, no ambiente, entre outros. E aqui, encontramos no terreno *mediadores* com formação adequada, outros sem formação adequada, e ainda mediadores sem formação¹⁴, bem como mediadores capacitados numa área específica de mediação a exercer noutros campos, sem terem adquirido essa competência. O que acontece por não existir, à

8 A Direção-Geral da Política de Justiça é a entidade do Ministério da Justiça que detém a gestão e o acompanhamento dos sistemas públicos de mediação.

9 Criado pelo Despacho n.º 18.778/2007 (2007), de 22 de agosto, atualmente regulado pelo Despacho n.º 13/2018 (2018), de 9 de novembro.

10 Criado através de um Protocolo entre o Ministério da Justiça, as Confederações representativas dos vários setores de atividade e dos trabalhadores, em 5 de maio de 2006.

11 Criado pela Lei n.º 21/2007 (2007).

12 Por força dos artigos 8.º e 24.º da Lei n.º 29/2013 (2013).

13 As entidades formadoras devem obedecer aos critérios previstos na Portaria n.º 345/2013, de 27 de novembro.

14 Comumente conhecidos por mediadores informais.

semelhança da mediação pública, uma entidade que faça a gestão e o acompanhamento da atividade dos mediadores privados.

Atualmente, em Portugal, perante tais diferenças e lacunas no âmbito da mediação, parte de cada mediador, independentemente da sua formação inicial, existindo, a responsabilidade de se capacitar devidamente e apenas aceitar processos para os quais tenha competência específica, assim como procurar obter, designadamente, ações de formação contínua e de intervenção, para promoção e desenvolvimento das suas competências.

Conclusões

Pelo exposto, o mediador deve assumir um perfil de elevada qualidade e exigência pessoal, relacional, técnica e científica, no cumprimento dos princípios éticos a que está sujeito, quer exerça a sua atividade no âmbito público, quer no privado e independentemente da área de atuação. Para tanto, é essencial apostar na sua formação e criar critérios mínimos garantes dessa exigência, para a capacitação de todos os mediadores que exerçam em Portugal, não se esgotando na formação inicial, uma vez que o mediador é, e será sempre, um profissional em construção.

A qualidade da mediação advém da competência do mediador. A credibilidade da mediação da qualidade dos serviços. Não conseguimos promover e dignificar a mediação como profissão, se não apostarmos na formação do mediador.

Agradecimentos

Ao projeto europeu 2020-1-FR01-KA203-079934 no quadro do Programa ERASMUS + que financiou a minha deslocação a Braga para realizar a Conferência do Seminário Internacional da qual resultou este texto.

Referências

Castelo-Branco, M. J. (2018). *Mediação Familiar - Guia prático para principiantes*. Chiado Books.

Cunha, P., & Leitão, S. (2021). *Manual de gestão construtiva de conflitos*. Publicações Fundação Fernando Pessoa.

Decreto Lei n.º 47344, de 25 de novembro, Diário da República n.º 274/1966, Série I de 1966-11-25 (1966). <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/47344-1966-477358>

Despacho n.º 13/2018, de 9 de novembro, Diário da República n.º 216/2018, Série II de 2018-11-09 (2018). <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho-normativo/13-2018-116929980>

Despacho n.º 18.778/2007, de 22 de agosto, Diário da República n.º 161/2007, Série II de 2007-08-22 (2007). <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho/18778-2007-3046940>

Federação Nacional de Mediação de Conflitos (2021). *Casos Práticos de Mediação de Conflitos. Relatos Reais*. Pactor.

Lei n.º 54/2013, de 31 de julho, Diário da República n.º 146/2013, Série I de 2013-07-31 (2013). <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/54-2013-498679>

Lei n.º 78/2001, de 13 de julho, Diário da República n.º 161/2001, Série I-A de 2001-07-13 (2001). <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2001-56735875>

Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, Diário da República n.º 77/2013, Série I de 2013-04-19 (2013). <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/29-2013-260394>

Lei n.º 21/2007, de 12 de junho, Diário da República n.º 112/2007, Série I de 2007-06-12 (2007). <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2007-63397378>

Lopes, D., & Patrão, A. (2014). *Lei da mediação comentada*. Almedina.

Moore, C. W. (1998). *O processo de mediação. Estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Artmed.

Parkinson, L. (2016). *Mediação familiar*. Del Rey.

Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, Jornal Oficial da União Europeia, de 2008-05-21 (2008). <http://data.europa.eu/eli/dir/2008/52/oj>

Portaria n.º 345/2013, de 27 de novembro, Diário da República n.º 230/2013, Série I de 2013-11-27 (2013). <https://dre.pt/dre/detalhe/portaria/345-2013-484144>

Suares, M. (2002). *Mediando en sistemas familiares*. Ediciones Paidós.

Wilde, Z., & Gaibrois, L. M. (2007). *O que é a mediação*. Agora Comunicação.

Vezzulla, J. C. (2005). *Mediação. Teoria e prática. Guia para utilizadores e profissionais*. Agora Comunicação.