

# Mediadores e Desafios Hodiernos: Regenerar Diversidades Através da Confiança

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.78.11>

**Iva Maria da Costa Fernandes**

Centro de Investigação em Estudos da Criança, Instituto de Educação,  
Universidade do Minho, Portugal  
<https://orcid.org/0000-0003-1322-3708>  
[ivafernandes2000@gmail.com](mailto:ivafernandes2000@gmail.com)

## Resumo

A mediação é perspectivada como uma área contemporânea que paira sobre um presente demarcado pela abundância de significações, interpretações, singularidades e divergências. Hoje, mais do que nunca, o mediador assume a responsabilidade de facilitar a comunicação entre aqueles que persistem, firmemente, à mudança e à diferença. Constroem contextos dialógicos que valorizam a palavra do “próximo” e acolhem o sentimento escondido daquele que se sente enfraquecido. Entre as várias sessões e processos de mediação, a confiança é a principal sensação que permite a cada mediado transpor as suas histórias de vida, os seus olhares sobre o mundo e as emoções que denotam a sua individualidade. Em base de uma reflexão crítica, apelo pela promoção de novas competências profissionais, construindo uma perspetiva que ultrapassa a teoria e atinge o meio que circunscreve qualquer processo mediativo: espaço, objetos, dimensões, aparências e sensações. O principal objetivo deste trabalho é compreender o efeito que a confiança acarreta no desenvolvimento das sessões de mediação, desmistificando os obstáculos que impedem que a confiança seja uma realidade familiar e inquestionável na mediação.

## Palavras-Chave

confiança, imparcialidade, mediação de conflitos

## Introdução

A proposta “Mediadores e Desafios Hodiernos: Regenerar Diversidades Através da Confiança” corresponde, originalmente, a um trabalho acadêmico desenvolvido no âmbito da unidade curricular Fundamentos e Modelos de Mediação, do mestrado em mediação educacional da Universidade do Minho. Esta temática surge pela minha curiosidade pessoal em explorar, de um outro ângulo, as sessões de mediação, um olhar que paira sobre pormenores que circunscrevem cada contexto mediativo.

Desta forma, esta proposta permite explorar as minhas curiosidades e fazer com que os meus valores, enquanto estudante e futura mediadora, se tornem num alvo de apreciação crítica. É com estas palavras que quero evidenciar a minha pessoa, alguém que estima e identifica a mediação como um espaço dialógico, um contexto que valoriza a palavra do próximo e acolhe o sentimento escondido daquele que se sente enfraquecido. Porém, não podemos deixar de questionar qual a base essencial para que haja, efetivamente, esta abertura por parte dos mediados. Tal como acontece no quotidiano, só nos sentimos confortáveis a partilhar as nossas vivências ou ideologias quando o ambiente torna as nossas palavras leves, livres de preconceito e, sobretudo, quando o meio ao nosso redor nos permite experienciar a sensação de pertença e confiança para sermos nós mesmos. É a partir desta visão que pretendo desenvolver a seguinte reflexão, edificando a confiança como o conceito que se alia, indispensavelmente, a este mundo mediador e de paz.

Assim, o seguinte trabalho contempla um foco dirigido aos espaços físicos nos quais ocorrem os processos de mediação – o conforto espacial: as paredes que acolhem conflitos, acreditando que estes são contextos inundados de significações e interpretações que poderão promover uma maior sensação de segurança. Posteriormente, enfatizo um pequeno olhar sobre a aplicabilidade do princípio da imparcialidade e as competências que este subtende. Numa abordagem mais teórica, é evidenciada a perspetiva de alguns autores que enfatizam a confiança como uma conquista progressiva e um ciclo vicioso. A reflexão terminará com as minhas considerações finais, elevando a mediação como uma área naturalmente confiável.

## A Confiança na Mediação

Observo que a confiança é definida como um sentimento de segurança relativamente à nossa pessoa, uma crença firme de lealdade para com o “outro” ou um sentimento de familiaridade (Infopédia, s.d.). Pessoalmente, perspetivo-a como um sentimento complexo, uma sensação que comporta a influência de vários fatores explícitos e implícitos, variáveis que poderão abrigar os nossos medos ou impedir que sejamos genuínos. É desta forma que pretendo analisar o conceito de confiança, ao longo de todo o processo de mediação, assimilando o impacto do papel do mediador, a importância do reconhecimento da mediação e a caracterização do espaço físico que circunscreve as sessões mediativas. A confiança é como uma sensação mútua entre todos, mediador e mediados, um sentimento capaz de nos conduzir para uma

partilha profunda do nosso ser, num contexto dialógico, de interação e transformação. Porém, a segurança que conduz todo o processo implica a atenção e o controlo sobre vários pormenores que nos rodeiam que, por vezes, são invisivelmente impactantes. Mas como é que isto se aplica na mediação? Quais os aspetos que devemos de ter em conta?

### *Conforto Espacial: As Paredes que Acolhem Conflitos*

Acredito que tudo aquilo que nos envolve apresenta uma função, comunica um significado. Cada recinto é caracterizado pela sua organização, dimensão ou, até mesmo, pelos elementos que o constituem, fazendo com que o seu aspeto imediato provoque um impacto sobre a nossa pessoa que, (in)conscientemente, interpreta aquilo que observa, provocando a vivência de um conjunto de sensações familiares ou desconhecidas. O espaço no qual ocorre o processo de mediação é, igualmente, um contexto repleto de mensagens sensoriais, disfarçadas através da disposição do local e dos objetos. Os autores Diez e Tapia (2006) chamam à atenção sobre a caracterização do espaço envolvente num processo de mediação, pois este é um contexto que abraçará um conflito, uma situação delicada que impossibilitou a adaptação e a transformação dos sujeitos, devido a uma vivência menos positiva.

Não podemos esquecer qual a “receita mágica” que fundamenta a nossa sobrevivência que, a meu ver, é a interação humana. Todos os dias comunicamos: compartilhamos os nossos sentimentos íntimos a quem mais confiamos; transmitimos perceções distintas sobre o mundo para com aqueles que se escondem na sombra do senso-comum; mantemo-nos em silêncio quando sentimos que o ambiente se torna constrangedor. Entre as várias formas de comunicação e entre as inúmeras pessoas com quem dialogamos, o conflito emerge como manifesto das divergências que distinguem a nossa bagagem individual. O conflito é fruto da nossa essência, representa parte da nossa história de vida e transmite aqueles que são os nossos sentimentos, perceções e interesses. Isto para dizer que o espaço onde decorrerá o processo é um ambiente que acolherá um caso particular e, acima de tudo, seres humanos insubstituíveis (Mangini, 2020). É a partir deste olhar que, juntamente com outros olhares, enfatizo a necessidade de construirmos um espaço físico e intangível, um contexto que permita que os mediados se sintam confortáveis para dialogar.

Tal como a essência da mediação, no que diz respeito ao princípio da voluntariedade e confidencialidade, o seu contexto é pensado com o intuito de promover o conforto dos mediados para que se sintam à vontade para partilhar as suas vivências. O facto de, habitualmente, existirem mesas redondas ao invés de uma secretária e poltronas, revela que este processo é um espaço dialógico e cooperativo, sem hierarquias, que acolhe, abertamente e sem preconceito, as dificuldades dos mediados: “o elemento mais importante a ter em conta quando preparamos a mediação é *que o espaço concede significados* aos sucessos que nele ocorrem, porque faz parte do contexto comunicacional” (Diez & Tapia, 2006, p. 33). Efetivamente, o conforto mútuo é como um requisito fundamental para que, de facto, se consiga usufruir da melhor forma possível da sessão, mas repito que este bem-estar só é conseguido a partir do

equilíbrio do espaço, isto é, desde a sua organização à dimensão espacial. Digamos que o espaço é como um “recurso” que tenta alcançar não só o reconforto dos mediados como também o do mediador, aquele que permitirá criar uma conexão entre todos os envolvidos para que haja, efetivamente, um ambiente de confiança (Diez & Tapia, 2006).

A verdade é que, na maioria dos casos, as pessoas desconhecem a realidade da mediação, sentindo que caminham por um percurso estranho até a uma pessoa nunca antes vista, o mediador. É por esta razão que pretendo enfatizar a caracterização do espaço, visto que o contexto acaba por ser um reflexo do profissional, uma evidência da pessoa que ele constitui: “as minhas roupas e os meus modos, a disposição física dos espaços, os ruídos, as cores e os cheiros do lugar geram um contexto repleto de significados.” (Diez & Tapia, 2006, p. 34). Isto não significa que existe um design ou uma estrutura rígida a ser seguida porque, na verdade, cada profissional é distinguido pela sua personalidade, crenças e missões, não deixando de referir que, na maioria dos casos, o profissional não desempenha as suas funções no contexto que idealiza.

Quando se trata do sistema público de mediação, como por exemplo o Sistema de Mediação Familiar, os *facilitadores de comunicação* são notificados para conduzir um dado processo que, caso seja aceite, existirá um espaço concebido para o efeito. Estes ambientes, que acolherão os obstáculos, dilemas e preocupações dos mediados, são meios camuflados de outras finalidades. O que pretendo referir é que o espaço não é pensado ou construído em função do acolhimento de um conflito. Pessoalmente, valorizo a adjetivação daquilo que me rodeia, seja em situações quotidianas ou profissionais, porque o meio acaba por ser um “bónus” no âmbito da promoção do conforto da minha pessoa e do outro. Em base de relatos reais, denoto que alguns mediadores partilham este mesmo olhar atento sobre o espaço:

no dia e hora combinados, lá estava, numa sala protocolada para o efeito. Uma sala vazia de aconchego e cheia de tudo o que não faz sentido para os fins pretendidos. Uma mesa retangular a espriar-se pelo espaço de mosaico, papéis e dossiês empilhados e, entre tantos outros artefactos administrativos, uma bandeira, num canto, a olhar-nos pelos castelos e quinas da nossa portugalidade. (Quintanilha, 2021, p. 2)

Esponaneamente, o contexto supramencionado reclama em mim a necessidade de erguer o valor da mediação. Imagino um ambiente agitado que, ao ser facultado para o processo, entrou numa pausa temporária de silêncio e de período de substituição. A adaptação existiu, mas por parte do mediador que, dadas as circunstâncias, estabeleceu um espaço intocável em base da comunicação interpessoal, a linguagem corporal e o à-vontade oferecido para o momento da partilha. A confiança foi construída através das competências profissionais, de forma a atenuar aquelas paredes que realçavam um ambiente burocrático e solene. Provavelmente, aquela mesa retangular não transmitiu o verdadeiro significado da mediação, visto que, ao invés de revelar que se tratava de um espaço construtivo e colaborativo, no âmbito da procura de novas soluções consensuais e benéficas para os envolvidos, aparentava uma

distância física (e afetiva) entre os mediados e o mediador. É curioso como a ausência de uma mesa redonda ou oval pode impossibilitar que o profissional observe todo o cenário numa amplitude de cento e oitenta graus, isto é, atender todas as locuções que são partilhadas por um mediado em questão e, simultaneamente, escutar os gestos e expressões daquele que o escuta. Acredito que a presença de uma mesa retangular leva a que o nosso contacto ocular seja um pouco mais limitado e rigidamente distribuído pelos sujeitos presentes, podendo influenciar a conexão pessoal entre mediador-mediado e a análise que se realiza sobre o meio.

Na verdade, os contextos nos quais se desenvolvem os processos transformam-se em “ferramentas” de trabalho (Diez & Tapia, 2006). Mesmo que a caracterização dos objetos e do espaço não favoreçam a essência da mediação, o profissional, através das suas competências interrelacionais e comunicacionais, criará um contexto neutro e imparcial, sustentado no valor da colaboração, para que os mediados se sintam indispensáveis ao longo de todo o processo. Para além de “ampliar os canais de comunicação entre o mediador e as partes” (Diez & Tapia, 2006, p. 36), a relação de proximidade é, progressivamente, (co)construída.

Porém, questiono-me sobre a credibilidade das nossas práticas em espaços que, aparentemente, desafiam a nossa capacidade de saber ser mediador, de saber estar como pessoa e de *saber fazer* o conforto chegar, mesmo quando parece ser impossível:

quando chegámos, deparámo-nos com um espaço da câmara municipal onde se encontravam a funcionar vários serviços da área social e que tinha uma sala com uma mesa oval (mais próxima de uma sala de reuniões do que de uma sala de mediação). Era um local sem aquecimento, num edifício em pedra, em que o frio era de tal forma insuportável que eu e a minha colega (e, posteriormente, os próprios mediados) tivemos de estar de casaco (e mesmo assim a tremer) durante todas as sessões. (Reis, 2021, pp. 25–26)

Tento imaginar este momento inicial da sessão de pré-mediação, mas um pensamento insiste e persiste dentro de mim: “e se o ambiente fosse diferente?”. As mediadoras foram desafiadas, pois, para além da imparcialidade a adotar em relação às posições dos mediados, presumo que tiveram que demonstrar uma dada *neutralidade* em relação ao ambiente ao seu redor. Caso contrário, iriam ser manipuladas pela baixa temperatura e, conseqüentemente, persuadidas pela distração. Com isto, pergunto-me se “nós”, mediadores, estamos preparados para antever o contexto e se somos capacitados para nos adaptar às circunstâncias espaciais. Acredito que são os pormenores que potenciam a verdadeira diferença. Um simples *saber estar* num espaço desajustado às nossas necessidades, transparecerá que, independentemente do ambiente, o mediador atenta as histórias de vida de cada mediado. Não há nada mais reconfortante do que sentirmos que alguém está ali para nos escutar, orientar e auxiliar num momento em que acudimos por uma melhor solução.

Os espaços geram significados, assim como promovem a sensação de conforto e bem-estar. Basta transpormo-nos para os contextos e ambientes dos tribunais: deparamo-nos com um lugar centrado (e, por vezes, mais elevado) entre duas

extremidades, nas quais se encontram os réus. A distância física entre as partes transparece a inexistência de uma tentativa de conjugar os seus interesses, não deixando de referir que a posição do juiz comunica aquele que será o decisor final, independente das vontades, necessidades e interesses manifestados pelos arguidos. (In)Conscientemente a nossa pessoa começa a absorver a informação que o espaço comunica, seja a partir das suas dimensões ou dos objetos distribuídos pelo contexto, fazendo com que naveguemos entre sensações familiares ou misteriosas. Como será que as pessoas se sentem ao entrar, pela primeira vez, num gabinete de mediação ou em outro contexto no qual se desenvolverá o processo? A resposta para esta questão levaria para a profundidade de um estudo qualitativo. Mas, recorrendo agora ao pensamento crítico, penso que esta interrogativa nos eleva para um momento de reflexão: os tribunais, por exemplo, são contextos institucionalizados (se assim os posso designar), mas a mediação é uma realidade ainda por descobrir. O que difere? Será que é o reconhecimento que cada uma das áreas agrega? Será o estado de consolidação científica? Bem, a verdade é que os espaços também nos revelam os seus estados de desenvolvimento: entramos numa pequena mercearia em que os produtos estão distribuídos em prateleiras altas de madeira e caso desejarmos algo que se encontra no cimo dessas mesmas, precisamos de chamar o colaborador para alcançar o que desejamos com um escadote. No momento de pagar, reparamos que o senhor tem dificuldade em realizar a leitura do código de barras e de inserir o nosso contribuinte no sistema, aludindo que tem saudades da sua antiga máquina registadora. Apesar de estarmos num ambiente antiquado e com dificuldades de adaptação, a doçura do senhor transmite-nos uma sensação de bem-estar, devido à sua sabedoria e humildade.

O que quero dizer com esta viagem pelo imaginário é que, apesar de não conseguirem encontrar, para já, o espaço ideal para o desenvolvimento das suas práticas, os mediadores são sujeitos capazes de transformar os ambientes solenes e sem aquecimento, em espaços seguros para o acolhimento dos conflitos, vulnerabilidades e indecisões. O nosso olhar, o rasgar de um simples sorriso, o tom da nossa voz e a postura corporal, inundam os espaços de novas significações e interpretações, fazendo com que as paredes que causam desconforto ou desconfiança se transformem em paredes íntimas que acolherão, seguramente, as inquietações dos mediadores que nos procuram.

### *Imparcialidade: Um Princípio e uma Competência*

Somos movidos pelas nossas crenças, missões e valores. A forma como observamos o mundo, transparece, inevitavelmente, parte daquilo que somos. Os fenómenos que ocorrem no nosso quotidiano despertam um conjunto de emoções, espelhadas pela comunicação: os olhos observam, a mente processa, a alma converte e o corpo reage através de comportamentos. Por outras palavras, as emoções e a capacidade de comunicá-las reivindicam a nossa essência enquanto seres humanos: somos o único ser vivo capaz de sentir, raciocinar e de comunicar. Partindo do princípio destas qualidades, questiono-me se somos seres capazes de dominar, em particular, o nosso lado emocional, pois “não somos criaturas de lógica: somos criaturas de emoções”

(Carnegie, 2021, p. 60). Atualmente, o autoconhecimento e a inteligência emocional são temas que têm ganho um grande destaque no mercado de trabalho. Mas será que todos os profissionais apresentam estas capacidades? E os mediadores? Será um fator inerente para a prática das suas ações?

Vejamos que existe um conjunto de princípios aplicáveis à mediação: voluntariedade, confidencialidade, igualdade e imparcialidade, independência, competência e responsabilidade, executoriedade (Lei n.º 29/2013, 2013). Tendo uma especial atenção sobre a aplicabilidade do princípio da (igualdade e) imparcialidade, constata-se que “o mediador de conflitos não é parte interessada no litígio, devendo tratar de forma equitativa e imparcial as partes ( ... ) podendo frequentar ações de formação para melhorar as suas competências” (Pinto & Mendes, 2013, p. 143). Este princípio vigora a isenção, exige a ocultação das nossas percepções, valores e emoções. A nossa função não é determinar qual é o caminho que os mediados devem de percorrer, mas acompanhar os desejos dos mesmos. Entre decisões e vontades, neutralizamos a nossa pessoa. Porém, nunca deixamos de ser humanos, nunca deixamos de sentir, de pensar e, sobretudo, de reagir:

ora, se o mediador é um humano, reage a estímulos e padece de fragilidade – também sente “impactos”. Sente emoções como qualquer outro ser humano. Sente esperança, contentamento, felicidade, irritação, preocupação, alívio, tristeza, entusiasmo, medo, entre tantas outras emoções. Na verdade, o mediador vai sentir tudo. (Sousa, 2020, p. 6)

Se, inevitavelmente, existe a *impossibilidade* de deixarmos de sentir, como será que o princípio da imparcialidade é aplicado, sem colocar em causa a confiança dos mediados? O autoconhecimento será, provavelmente, o melhor escudo de autodefesa de qualquer mediador. Saber aquilo que somos, o que nos incomoda, as vias de escape quando não conseguimos controlar as nossas emoções, a capacidade de refletir na e para a ação, permite-nos conter a nossa essência e obter um maior controlo sobre o processo. Na verdade, o autoconhecimento transparece o estado de consciencialização que nós detemos da nossa posição em relação ao meio que nos rodeia, incluindo os momentos em que as nossas ações poderão comprometer o direito à imparcialidade dos mediados (Aragão, 2016). Nestas situações, a reflexividade contínua das nossas práticas permitirá que, ao longo do processo, consigamos regular a nossa imparcialidade e reconstruir a confiança: “é necessário sermos conscientes da nossa incompetência de imparcialidade robótica para chegarmos à melhor imparcialidade possível que consigamos alcançar como ser humano” (Sousa, 2020, p. 7).

A confiança poderá ser vista como um ciclo: ao sermos conscientes da nossa individualidade e profissionalismo tornamo-nos, conseqüentemente, mais confiantes sobre as nossas práticas. Posteriormente, esta alegoria da nossa pessoa confiante é transparecida para o meio ao nosso redor, seja através da postura que adotamos ou da nossa linguagem não-verbal e para-verbal. A aplicabilidade ponderada da imparcialidade permite que os mediados não se sintam categorizados ou julgados e, sobretudo, que se sintam confiantes e confortáveis ao longo de todo o processo.

Aliás, a competência da imparcialidade reporta, nesta dimensão da promoção da confiança, uma grande influência na relação entre mediador-mediado. Nunca existe só e apenas uma verdade, isto é, o conflito provoca diferentes sensações e impactos nas pessoas, levando a que as suas posições e desejos se dividam entre diferentes interpretações da situação. Cada parte representa uma história e o mediador, neutro e imparcial, é o responsável por recontar o sucedido. Contudo, a arte de recontar, tal como já foi referido, exige o controlo sobre o nosso eu interior para que os sujeitos envolvidos não sintam que, entre si, existem personagens principais e secundárias. Por outras palavras, os mediadores detêm a responsabilidade de equiparar as diferentes interpretações da *história*, no sentido em que nenhum mediado se deva sentir identificado como a parte que (não) tem razão. A sensação de desvantagem ou de julgamento poderá, sem dúvida, comprometer a relação entre mediador-mediado e também, o desenvolvimento de todo o processo. Porém, à priori de uma tentativa de fortalecimento da relação mediador-mediado, o profissional deve sentir-se confiante sobre si mesmo e as suas competências, habilidades, conquistas e percurso(s).

### *A Confiança Como uma Conquista Cíclica e Progressiva*

Diez e Tapia (2006) defendem que a conquista da *confiança* é conseguida através de uma estrutura sequencial assegurada em base de quatro “vértices”: o mediador; a mediação; o *eu* mesmo e o *outro*. À imagem desta convicção, a estratégia em questão é uma ferramenta indispensável para compreender qual é a intervenção mais adequada para cada situação, tendo em conta o que é manifestado ao longo das sessões de mediação. De uma forma geral, o mediador é visto como um criador de confiança, porém recomenda-se que o próprio profissional se sinta capaz e confortável em realizar o processo em questão, pois a sua (in)segurança será espontaneamente manifestada através das suas ações (Diez & Tapia, 2006). Por outro lado, os autores evidenciam a importância do profissional ser claro face ao(s) objetivo(s) e às regras que subentendem o processo de mediação, quer para si mesmo ou para os mediados. Tendo em conta a necessidade de promover um clima de confiança, a técnica da escuta ativa é vista como uma ferramenta essencial para que o mediado se sinta não só escutado como também compreendido, existindo assim a possibilidade de criar uma maior fluidez dialógica, facilitada pelo mediador ao longo de todas as sessões.

Efetivamente, o processo de mediação não é possível de ser concebido sem o envolvimento dos mediados, logo a necessidade de estes confiarem na mediação. Para que este “vértice” seja concretizável, é necessário darmos vida à mediação, demonstrando que esta funciona, por exemplo, através da exibição de resultados conseguidos pela metodologia mediativa. Para além da necessidade de se confiar na mediação, torna-se fulcral que os próprios mediados confiem em si mesmos para que haja, efetivamente, o seu empoderamento. Isto é conseguido através da ajuda do mediador (Diez & Tapia, 2006), que deteta “todos aqueles relatos, episódios e sinais que revelam indícios certos de capacidade” para que, posteriormente, possa fundamentar questões específicas que possibilitem uma reflexão por parte dos mediados, de forma a que “as partes possam vê-los de um novo ângulo, mais positivo para si mesmas” (p. 48).

Por último, o vértice referente ao “outro” é alcançado através da empatia, uma competência social que permite perspetivar a contraparte em base do respeito e consideração, independentemente da sua posição, das necessidades e interesses que defende. Porém, isto só é concretizável quando o mediador edifica um clima de segurança entre os mediados, pois é entre si que será possível encontrar uma solução conjunta e consensual. Caso contrário, como é que os mediados procuram uma resposta se não conseguem confiar no “outro”?

Apesar de a confiança estar representada em pormenores e de ser alcançada gradualmente, a essência do trabalho do mediador é como um fator contínuo, isto é, um fator indispensável para apaziguar o conflito, transformar os indivíduos e para promover reconhecimento da mediação: “a geração de confiança é essencial para o desenvolvimento do nosso trabalho e é foco permanente de atenção do mediador ao longo de todo o processo de mediação” (Diez & Tapia, 2006, p. 51). Digamos que a confiança é como um ciclo que não pode ser corrompido, aliás, é referenciado a necessidade de trabalharmos aprofundadamente a geração de confiança passo a passo, apelando por evidências positivas que nos permitam dar continuidade ao processo: “se percebermos que não existe um nível mínimo de confiança para com o outro quanto a ele, isso indica-nos que temos que continuar a trabalhar mais um pouco” (Diez & Tapia, 2006, p. 51). É importante visualizar toda esta conceção de geração confiança como um processo sequencial que se inicia por uma base consolidada, um espaço seguro e reconfortante para desenvolver o processo de mediação. E isto porquê?

Segundo Diez e Tapia (2006), o conflito, dependendo das conjunturas em que se origina, poderá ser o reflexo da impossibilidade de as pessoas resolverem autonomamente uma dada situação conflituosa, reconhecendo “isto” como um obstáculo complexo e difícil de superar, pois exige confiança e segurança para ultrapassar (novamente) a situação. Por outro lado, Mangini (2020) perspetiva o conflito como uma constante que constitui uma bagagem pessoal – “cada conflito tem a sua dinâmica, sua intensidade, sua História, seu objeto e seus personagens próprios” (para.7), na qual o mediado carrega parte da sua história de vida, tendo que confiá-la a alguém. Apesar de serem visões um pouco distintas, os autores supramencionados conectam o termo *confiança* com o processo de mediação, um contexto que deverá assegurar o à-vontade do mediado para partilhar as suas posições e necessidades. Uma outra opinião partilhada entre estes autores é a sensação de desconfiança que ainda existe sobre a realidade da mediação, devido à falta de conhecimento sobre esta metodologia alternativa de resolução de conflitos. Neste aspeto, Mangini (2020) evidencia que este desconhecimento parte da responsabilidade da sociedade, cabendo a esta e aos profissionais envolvidos na área proclamarem a luz da mediação, tentando que esta cresça connosco e que fique enraizada na próxima geração, pois é muito mais fácil confiarmos em algo que já conhecemos, visto que a segurança já é manifestada naturalmente.

Efetivamente, quando existe esta incerteza em relação à mediação, a promoção da confiança terá que ser fomentada a partir do primeiro instante que os mediados entram no espaço no qual decorrerá o processo. Tal como já foi mencionado, Diez

e Tapia (2006) enfatizam a necessidade de criarmos um contexto adequado e apto para receber e analisar os conflitos. Todavia, existem inúmeras estratégias e visões distintas no que diz respeito à promoção da confiança, relativamente ao processo e ao mediador. Aliás, a possibilidade de um mediado não confiar no mediador, levará a que este não volte a reconhecer a mediação como uma opção alternativa. É desta forma que vários autores alertam os profissionais sobre a forma como se envolvem nos processos de mediação. O reconhecido mediador Mangini (2020) revela que o conhecimento e a experiência são alguns dos conceitos-chave que nos possibilitam ser agentes confiáveis perante o mediado. Porém, destaca que a confiança não basta partir apenas do conhecimento do mediador, mas também de um saber que é partilhado por todos, isto é, para que se confie na mediação necessita-se que esta seja validada socialmente (Mangini, 2020):

por mais que a Mediação esteja prevista nos ordenamentos jurídicos e seja, de fato, uma prática, é necessário também que ela esteja inserida dentro dos códigos da sociedade, ancorada naquela cultura e mais ainda, vinda de um conhecimento construído por todos os agentes envolvidos. (para.18)

## Considerações Finais: A Mediação Como uma Área Naturalmente Confiável

Termino e começo esta dimensão final, com a alusão a uma reflexão que obtive ao longo do desenvolvimento desta proposta: será que a mediação, já por natureza, é edificada em base da confiança? Vejamos que estamos perante um processo que só se desenvolve a partir da voluntariedade, confidencialidade, igualdade e imparcialidade, isto é, princípios que asseguram a singularidade dos sujeitos, no sentido em que estes não terão de sentir o receio de perder a sua essência ou aceitar a derrota de um conflito, pois aqui todos são vencedores. É neste sentido que defendo que a própria forma como a mediação é executada é já, intencionalmente, construída para que o mediado se sinta seguro ao longo de todo o processo, sendo que a questão do *espaço* e o profissionalismo do mediador são fatores que poderão exhibir, ainda mais, esta confiança sobre a mediação. Todavia, o problema é que a mediação ainda não é uma realidade bem consolidada: ainda é uma área desconhecida pela maior parte dos cidadãos; muitos são os profissionais que alegam ser mediadores e, na verdade, não possuem qualquer tipo de formação ou acreditação; o individualismo e a competitividade são ainda características que nos impedem de ser um mundo cooperante na conquista da inclusão e equidade.

Acredito vivamente que o meio que nos envolve é uma grande influência na proclamação da mediação. O facto de ainda existirem contextos, sejam eles profissionais ou formativos, em que preservam somente o valor do individualismo, leva a que a sociedade sofra uma formatação egocêntrica em que a hipótese de atuar em conformidade com o outro é desprezada, e que o conflito seja visto como algo comprometedor para o sucesso e o bem-estar individual. Isto pode levar a que algumas pessoas perspetivem a mediação como uma opção que poderá pôr em

causa os seus interesses, fazendo com que haja uma desconfiança, principalmente, face ao princípio da cooperação, porque a ideia de nos unirmos com a contraparte leva-nos à falsa ideia de que poderemos sair lesados. Mas como é que podemos reverter esta realidade?

Não diria que o primeiro passo é (re)formatar a sociedade, mas sim os mediadores. Digo isto, porque acredito que não é qualquer indivíduo que possa ser um verdadeiro mediador. É preciso acreditar, mais do que ninguém, na força que a mediação sustenta para a transformação das pessoas e do meio. Como será uma sessão de mediação em que o mediador desconfia sobre a possibilidade de as pessoas conseguirem, autonomamente, encontrar uma melhor solução? Provavelmente, as suas intervenções iriam transparecer isto mesmo, gerando um ambiente contrário àquilo que se espera, um espaço repleto de dúvidas e inseguranças, podendo até levar os mediados a idealizar uma falsa imagem da mediação. Contrariamente, um mediador otimista em que a sua crença se baseia na união e cooperação, levará a que as pessoas envolvidas vivenciem uma experiência completamente diferente, confiando a mediação como um lugar seguro para partilhar as suas vivências. Sem dúvida que, para sermos mediadores, não podemos descartar a nossa pessoa: mediar implica que sejamos humanos, sujeitos empáticos e profissionais que acreditam no seu valor para o auxílio da transformação do mundo.

Teria muito mais para dizer, mas o que quero demonstrar é que, por detrás da palavra *confiança* existem muitos desafios que têm de ser alcançados, acreditando que a formação de mediadores é um dos primeiros passos a serem dados para que a confiança deixe de ser uma possível sensação, mas uma realidade inquestionável na mediação – não podemos ser só e apenas capacitados para dominar a teoria, para redigir acordos ou para ser um *expert* a reformular questões. É urgente sermos humanos, sermos profissionais com a capacidade de nos envolvermos, neutralmente, com o próximo. É necessário, *saber ser* sensível e empático no momento certo. É necessário formarmos *bons* mediadores em prol da construção de espaços seguros.

Atenção, a mediação nunca deixou de ser um processo confiável, o meio ao seu redor é que esconde a sua verdadeira essência. “Nós”, mediadores, temos que alumiar esta força para que a sombra seja movida, temos que revelar a verdadeira natureza da mediação às pessoas, fazer com que esta faça parte da nossa cultura. A culpa não é daqueles que nunca ouviram falar sobre a mediação, mas sim dos profissionais envolvidos que não a dão a conhecer esta realidade à população. Como é que vão confiar na mediação se desconhecem a sua existência? Hoje existe um maior acesso à informação, é só tirarmos proveito disso. Podemos escrever artigos para jornais e revistas, criar eventos que permitam às pessoas (re)conhecer esta metodologia, partilhar informação nas redes sociais, entre outros. A confiança é *acumulativa* e não podemos esperar que nasça apenas quando um mediado entra pelo nosso gabinete. A confiança nasce em pequenas “coisas”: dar a conhecer a mediação à sociedade é e será um grande impacto.

## Referências

- Aragão, S. (2016, 1 de janeiro). Decifra-me ou te devoro: A importância do autoconhecimento em nosso percurso existencial. *Psicologia.pt*. [https://www.psicologia.pt/artigos/ver\\_opinio.php?codigo=AOP0384](https://www.psicologia.pt/artigos/ver_opinio.php?codigo=AOP0384)
- Carnegie, D. (2021). *Como superar as preocupações e lidar com o stress*. Penguin Random House Grupo Editorial.
- Diez, F., & Tapia, G. (2006). *Herramientas para trabajar en mediación* (1.ª ed). Paidós.
- Infopédia. Dicionários da Porto Editora. (s.d.). *Confiança*. <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/confianca>
- Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, Diário da República n.º 77, Série I de 2013-04-19 (2013). <https://files.dre.pt/1s/2013/04/07700/0227802284.pdf>
- Mangini, Z. (2020, 7 de maio). A confiança na mediação. *Algí Mediação*. <https://algimediacao.com.br/2021/a-confianca-na-mediacao/>
- Pinto, A., & Mendes, J. (2013). Os princípios gerais aplicáveis à mediação e o regime da mediação civil e comercial em Portugal. *Actualidad Jurídica Uría Menéndez*, 35, 143–145.
- Quintanilha, A. (2021). Caso 1. In Federação Nacional de Mediação de Conflitos (Ed.). *Casos práticos de mediação de conflitos: Relatos reais* (pp.1–12). Pactor – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Reis, C. (2021). Caso 3. In Federação Nacional de Mediação de Conflitos (Ed.). *Casos práticos de mediação de conflitos: Relatos reais* (pp.25–36). Pactor – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Sousa, M. R. (2020). Gestão de emoções na mediação. *Jornal Jurídico*, 2(2), 3–16. <https://doi.org/10.29073/j2.v2i2.217>