

Emoções e Sentimentos na Mediação: A Premência da Gestão Emocional Inteligente

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.222.4>

Pedro Cunha

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal/
RISE-Health, Porto, Portugal
<https://orcid.org/0000-0003-3219-4543>
pcunha@ufp.edu.pt

Resumo

A influência da inteligência emocional na mediação é cada vez mais reconhecida como um fator essencial para a gestão de conflitos. Emoções, sentimentos e mediação estão intimamente ligados, pois a mediação – através da elevação da dimensão humana do conflito – legitima inequivocamente emoções e sentimentos como parte central do mesmo e chave crucial para o gerir. A mediação valoriza, assim, a inteligência emocional do mediador, no sentido em que este pode criar um ambiente seguro no qual os conflitantes podem partilhar o que sentem e o que pensam sobre o que sentem.

A inteligência emocional permite não só que o mediador faça a gestão das emoções e sentimentos das partes envolvidas (facilitando o diálogo entre estas de forma que alcancem uma solução que lhes seja mais útil e perdurável), como ainda possibilita a gestão das suas próprias emoções e sentimentos (que naturalmente surgem também no processo). No contexto da sua intervenção, o mediador utiliza conhecimento, competência e técnica, que possibilitam valorizar o que é positivo na carga emocional e sentimental que o encontro em mediação agrega para todos os envolvidos.

Por sua vez, os mediados encontram na mediação um espaço favorável para a normalização das suas emoções e dos seus sentimentos no contexto da situação conflitual que pretendem resolver, o que se tem revelado propiciador de uma maior focagem nos interesses e/ou afetos (e não nas posições hostis iniciais). A possibilidade de

expressão emocional é fundamental para alterar a própria intensidade emocional e produzir-se uma abordagem mais racional da resolução do(s) problema(s) que originou/originaram o conflito.

Palavras-chave

emoções, mediação, inteligência emocional

Uma visão da natureza humana que ignore o poder das emoções é tristemente míope. — Daniel Goleman (2022)

Introdução

O presente texto procura reproduzir e aprofundar as principais ideias transmitidas por ocasião da comunicação oral (*M'talk*), intitulada *Emoções e Mediação*, no “I Fórum de Mediação”, da Associação Mediólogo – Investigação, Intervenção e Capacitação, realizada a 14 de novembro de 2025. Na altura, iniciei a minha reflexão sobre a carga emocional e sentimental que o encontro em mediação representa para todos os que nela se encontram envolvidos, afirmando que vivemos atualmente tempos incertos a muitos níveis: incertezas sociais e políticas, incertezas económicas e ambientais, incertezas demográficas, incertezas na intimidade afetiva e na educação dos filhos (Lencastre et al., 2022). Esta instabilidade constante produz importantes e sérias alterações ao nível da saúde psicológica e do bem-estar geral das pessoas (Matias & Cunha, 2025), pelo que não será de estranhar os comportamentos habituais de tensão e hostilidade que estas continuam a apresentar em conflito. No entanto, também é preciso destacar que os seres humanos têm vindo a familiarizar-se, no contexto das modernas democracias, com a ideia de que a maior parte dos conflitos são essencialmente perceção (invariavelmente enviesada) sobre si, o outro, os assuntos ou a situação (tensional e geradora de ansiedade) em que os indivíduos se encontram envolvidos e que os mesmos podem, na maioria das vezes, ser eficazmente resolvidos com uma adequada gestão das emoções e dos sentimentos.

Neste contexto de crescente valorização da inteligência emocional, todos temos vindo, assim, a aprender que os conflitos podem ser geridos (versem eles sobre interesses, afetos ou valores sociais ou sobre todos em simultâneo) e que a estratégia da solução de problemas é algo que se pode aprender e reproduzir inúmeras vezes, conduzindo a resultados mais positivos do que aqueles que as lógicas da separação e da divisão provocam, nomeadamente a rutura dos relacionamentos, e a dor e o sofrimento a ela aliados, que pouco ou nada ajudam na vida quotidiana das pessoas.

Num mundo como o nosso, onde os conflitos são cada vez mais severos, ocorrendo quase que sem exceção em todos os âmbitos sociais, a mediação tem dado muitas evidências de ser uma opção credível e positiva para os resolver, seja no campo dos

negócios, na educação, na família ou na política. Mas, como bem afirma García-Arista (2023), não se pense que a mediação é fácil. Sendo verdade que o processo requer uma predisposição positiva (condição *sine qua non* para o seu êxito), também não é menos verdade que solicita conhecimentos, competências e técnicas (bem contextualizados no seu *corpus* teórico) para que se consiga alcançar a tão disseminada gestão construtiva ou positiva do conflito.

Na encruzilhada interdisciplinar de ciências, que tão bem caracteriza a sua fundamentação e a sua identidade socioprofissional, é inquestionável que a mediação tem, nos últimos tempos, despertado cada vez mais para a dimensão emocional dos conflitos, transferindo os conhecimentos que a psicologia clínica, a psicologia social e as neurociências nos aportam hoje a respeito das emoções, dos sentimentos e da expressão de ambos pelos mediados e também pelo mediador no contexto específico da sua intervenção. Na perspectiva de García-Arista (2023), não podemos esquecer que a natureza, em grande parte inata, da agressão humana que leva ao conflito (que a autora designa de “cérebro hostil”) convive, paradoxalmente, em nós com a descoberta da melhor solução para a superar (o chamado “cérebro inteligente”). É assim que constatamos o quanto é essencial para o trabalho do mediador identificar, conhecer, comunicar e compreender emoções e sentimentos (isto é, reações e interpretações), pois ambos constituem o cerne da situação conflitual em que mediadores e mediados, ainda que a partir dos seus distintos papéis sociais, se encontram.

A compreensão contemporânea e psicológica do conflito está, mais do que nunca, alinhada com a valorização que tem vindo a constatar-se da inteligência emocional nas democracias modernas. A ideia de que a maioria dos conflitos resulta de percepções enviesadas e que pode ser gerida recorrendo aos conhecimentos e às habilidades da inteligência emocional é amplamente apoiada por estudos atuais sobre comportamento interpessoal e organizacional (Kelly & Kaminskienė, 2016; Schreier, 2002; Winardi et al., 2022). É com base nessa perspectiva, que consideramos uma grande oportunidade de desenvolvimento e de enorme enriquecimento para a própria mediação, que nos iremos dedicar a aprofundar este tema de emoções e sentimentos no contexto desta metodologia e procedimento de gestão de conflitos.

Emoções e Mediação

O Papel das Emoções e dos Sentimentos na Mediação

Para melhor se perceber a importância dos campos emocional e cognitivo na mediação é essencial lembrarmos brevemente o que são emoções e sentimentos e ainda o que os distingue. Assim, as emoções são consideradas reações automáticas, intensas e físicas do corpo a um estímulo, como a alegria ou o medo. Os sentimentos são tidos como a interpretação consciente, mental e duradoura dessas reações, ou seja, o “sentido” atribuído à emoção experienciada. Sucintamente, podemos afirmar que se as emoções são fisiológicas (e.g., choro ou suor), céleres, inconscientes ou automáticas, os sentimentos constituem-se como experiências subjetivas, mentais,

mais lentas e duráveis, resultantes da interpretação da emoção. Há uma relação entre ambos no sentido em que uma emoção produz um sentimento, que por sua vez pode dar início a novas emoções, gerando um ciclo (e.g., a emoção medo, quando confrontada com um perigo, pode redundar num sentimento de insegurança).

Em mediação, isso tem máxima importância quando pensamos na escalada irracional do conflito que regularmente se patenteia nos mediados. A reação ao medo está normalmente presente quando as pessoas decidem iniciar um processo de mediação, na medida em que o medo se encontra habitualmente inscrito no conflito prévio. Como podemos constatar com Kelly e Kaminskiené (2016), seja em negociação ou mediação, a emoção é uma característica definidora do processo. De facto, a circunstância de as pessoas serem muito mais sensíveis ao medo e ao perigo do que ao prazer ganha outra projeção numa situação de conflito, por natureza um acontecimento causador de tensão (intraindividual e interpessoal), de instabilidade e de insegurança emocional e afetiva. A consequência inevitável é esse tipo de emoções pôr em causa a capacidade cognitiva das pessoas, algo elementar numa abordagem mais racional e construtiva dos problemas que estão na base do conflito.

No processo de mediação, algumas pessoas podem ver as emoções apenas como um obstáculo para alcançar resultados positivos na negociação com a outra parte. Emoções negativas (como raiva, medo e repulsa) podem efetivamente ativar negociações do tipo “ganha-perde”, promover a rejeição de propostas da outra parte, expor menos oportunidades de benefícios conjuntos e reduzir a vontade de trabalhar em conjunto. Mas, o facto é que as emoções podem ser usadas igualmente para criar um clima positivo que leve a melhores resultados. Um clima emocional, no qual emoções como a felicidade, a alegria e a aceitação existam, pode aprimorar a tomada de decisões, estimular a resolução criativa de problemas, aumentar os ganhos mútuos e, não menos importante, reduzir o uso de táticas conflituosas (Kelly & Kaminskiené, 2016; Schreier, 2002; Winardi et al., 2022).

As emoções têm, portanto, um papel basilar na mediação, seja como origem do conflito, como influência na comunicação ou como barreira ou ponte para a solução. Como fonte de conflito, nunca é demais lembrar que os conflitos aparecem não raras vezes como produto de emoções intensas que não foram adequadamente geridas (destacando-se aqui a raiva, o medo, a frustração ou a mágoa), pelo que não será útil para os objetivos da mediação procurar-se desconsiderar, esconder ou anular tais emoções, pois isso pode agravar em larga medida o conflito. Como influência na comunicação, a intensidade emocional pode lesar o processo de comunicação entre os conflitantes, levando essencialmente a um aumento das suas reações defensivas, ao incremento de mal-entendidos ou enviesamentos percetivos e também ao crescimento da incapacidade de ouvir o outro (Cunha & Monteiro, 2018). Enquanto barreira ou ponte para a solução, as emoções, quando bem geridas, podem servir de ponte para a empatia e a compreensão mútua. Na realidade, o reconhecimento emocional auxilia a identificação das necessidades, interesses, afetos e valores sociais das partes, muito para além das suas orientações negociais iniciais. Defendemos, pois, que as emoções não devem ser vistas simplesmente como obstáculos a serem superados,

mas sim como componentes essenciais do processo de conflito e da transformação que ocorre ao longo da própria mediação.

As emoções necessitam sempre de um espaço securizante para serem compreendidas e validadas pelo mediador. É aqui que lhe compete, na nossa perspetiva, conseguir criar para os mediados um espaço inquestionavelmente seguro, para que expressem os seus sentimentos e emoções e sintam que são compreendidos e validados na sua componente emocional e afetiva, assim como se sintam ajudados a validar e compreender as emoções e sentimentos do outro, transformando a perceção de “oponente” numa perspetiva mais colaborativa (Cunha & Monteiro, 2018).

O Papel do Mediador na Gestão Emocional: Competências e Técnicas

Como temos destacado até ao momento, as emoções desempenham um papel muito importante na procura da resolução do conflito, mas, muitas vezes, não são compreendidas nem abordadas de forma eficaz pelas partes envolvidas, e também não são devidamente geridas pelos profissionais que auxiliam as partes a alcançar uma resolução pacífica para o conflito em que se encontram. Nesse sentido, e como bem ressaltam Winardi et al. (2022), o mediador eficaz deve levar em consideração não apenas os aspetos económicos, processuais e físicos do processo, mas também o seu próprio estado emocional, bem como o de todas as pessoas envolvidas. Ao oferecer apoio emocional e manter a compostura em situações de maior tensão entre os mediados, o mediador pode reduzir, assim, a intensidade das emoções negativas e abrir caminho para uma comunicação mais produtiva e uma resolução efetiva (Ferreira et al., 2023). Nesse ponto de vista, a gestão de emoções intensas durante a mediação de conflitos requer não apenas competências técnicas, mas também uma profunda capacidade de empatia e inteligência emocional por parte do mediador aquando da sua aplicação (Kelly & Kaminskiené, 2016; Schreier, 2002). Embora não se possa negligenciar o carácter contingencial inerente à eficácia de um processo de mediação, a produção científica tem revelado a pertinência da posse de algumas competências necessárias para o exercício profissional da mediação (Álamo & Villaluenga, 2020; Cunha & Leitão, 2021; Cunha & Monteiro, 2018; Diego & Guillén, 2006; Griggs et al., 2005; Lopes, 2015; Millán & Gómez, 2008/2011; Torrego Seijo, 2000).

Independentemente da área de atuação, há todo um conjunto de competências e técnicas transversais que os mediadores devem possuir no exercício da sua atividade de construção de paz entre os mediados (Cunha & Leitão, 2021). Optamos aqui por destacar e apresentar conjuntamente algumas competências e técnicas de intervenção em mediação mais relacionadas diretamente com as instigações que a elevada emocionalidade e a baixa racionalidade podem aportar para a mediação. Daremos especial relevo à escuta ativa, empatia, assertividade, redefinição do conflito ou reenquadramento, criação de um ambiente de credibilidade e confiança, troca ou inversão de papéis e gestão da ira e emoções fortes. Importa referir que estas competências e técnicas são uma abordagem possível entre outras existentes. Na nossa perspetiva, as

competências selecionadas serão aquelas que mais permitem metamorfosear o conflito numa oportunidade e recurso de desenvolvimento (pessoal e social) para os mediados, quando nos focamos mais na dimensão emocional da mediação.

Começamos pela escuta ativa. Como facilitador da comunicação, compete ao mediador saber ouvir, entender o conflito subjacente e os interesses, afetos e valores sociais dos mediados, fazendo-se entender com clareza para que os mesmos percebam o que está em causa (Cunha & Monteiro, 2018). Diríamos que mais além das palavras, o mediador deverá escutar as emoções implícitas e fazer ressonâncias com os mediados. Em termos muito concretos, o uso da escuta ativa é visível pelo tom de voz, expressão facial e gestos de compreensão, contacto visual, postura corporal recetiva, e em todas as situações nas quais notavelmente o mediador evita interromper, dar conselhos ou fazer sugestões aos mediados. Entre as numerosas vantagens da escuta ativa para a mediação (Diego & Guillén, 2006; Moore, 1986/1998; Torrego Seijo, 2000), evidenciamos: (a) os mediados compreenderem que foram ouvidos e levados em conta; (b) sentirem-se valorizados e compreenderem melhor a outra parte; (c) aclararem sentimentos sobre um determinado assunto e perceberem as reações, bem como aceitarem a própria expressão emocional; (d) constatarem, juntamente com o mediador, que perceberam o significado da mensagem; e (e) serem colocados completamente à vontade (sem temerem julgamento, crítica ou mau-entendimento). Por outras palavras, a escuta ativa na mediação ajuda a criar um bom clima emocional, apoia o entendimento dos mediados, ajuda-os a tornarem-se mais racionais, e, de forma inquestionável, auxilia na diminuição das tensões através da expressão de sentimentos.

Escuta ativa e empatia revelam-se essenciais ao mediador para compreender as necessidades subjacentes dos mediados e para facilitar um diálogo construtivo entre eles – fazem parte inquestionável do que Álamo e Villaluenga (2020) designam, no âmbito das competências interativas (que incluem as habilidades comunicacionais e de gestão emocional), de “função de incitação empática” do mediador. Quando o mediador demonstra que o seu foco está na situação (o que envolve olhar para a pessoa que fala e comunicar, corporal e gestualmente, que compreende o que é expresso), ele está a ser empático. Isto presume que o mediador sente o que o outro sente (elemento afetivo) e compreende a sua experiência (elemento cognitivo). A empatia inclui uma resposta afetiva perante o interlocutor, a qual nem sempre requer partilhar o estado emocional do outro; a capacidade cognitiva de considerar a perspetiva da outra pessoa; e algum mecanismo regulatório dos próprios sentimentos e dos sentimentos do outro (Cunha & Monteiro, 2018).

Por sua vez, a assertividade é destacada por inúmeras características, como a expressão das opiniões e sentimentos próprios e, também, de desacordo, sempre com respeito pelo outro. Ser assertivo significa comunicar bem com os outros, reconhecendo, aceitando e respeitando os seus direitos e os do outro. O indivíduo assertivo apresenta uma autoestima saudável, autoconfiança, adaptabilidade, autocontrolo, tolerância à frustração, sociabilidade, determinação e persistência. Do mesmo modo, pauta as relações com o outro pelo respeito, frontalidade, consideração mútua, partilha, consensos justos, compromissos e cedências de parte a parte. A assertividade, por oposição

à passividade e à agressividade, é referida como o comportamento eficaz no que diz respeito à gestão das situações conflituosas ou potencialmente conflituosas (cf. Cunha & Monteiro, 2018). Assim, a assertividade é legitimamente considerada como uma competência capital no desempenho da prática profissional da mediação (Diego & Guillén, 2006; Kelly & Kaminskienė, 2016; Schreier, 2002; Winardi et al., 2022). A assertividade de um mediador é revelada em quatro aspetos fundamentais: autonomia para expressar e manifestar as suas considerações, capacidade para comunicar com as pessoas de forma sincera e aberta, atitude proativa na condução do processo e atuação assente na compreensão e aceitação das suas limitações (Diego & Guillén, 2006).

No tocante à redefinição do conflito ou reenquadramento (*reframing*), é importante constatar que em mediação cada mediado visualiza usualmente o conflito de forma parcial, muito ancorado na sua posição e perspetiva de resolução. O mediador, empregando formas de redefinir o problema (e.g., distinguindo aspetos comuns, analisando as diferentes alternativas), procura estimular uma visão global do problema para os mediados (Jares, 2001/2002), o que pode modificar a intensidade emocional associada às posições iniciais. O mediador pode recorrer ainda à técnica da focagem nos interesses (não nas posições iniciais), ou seja, direcionar a conversa das queixas superficiais para as necessidades mais vívidas que estão a ser afetadas pelas emoções. Tal inscreve-se na função de clarificação que as competências interativas integram (Álamo & Villaluenga, 2020).

A criação de um ambiente de credibilidade e confiança objetiva, sempre que se revela possível, pode ser o pano de fundo para a criação de um acordo integrativo entre os mediados. O mediador dinamiza a comunicação entre os protagonistas da construção da paz mediante um diálogo franco e aberto e a instituição de um acordo prévio de confidencialidade entre si e os mediados. Tal é realizado para ajudar os mediados a descortinarem o espaço comum dos seus interesses, afetos e/ou valores sociais e que seja passível de satisfazer adequadamente os seus objetivos (Cunha & Monteiro, 2018). Também aqui parece evidente que, além de habilidades interpessoais, o mediador tem de contar no seu repertório com as competências emocionais que temos vindo a identificar.

Algumas vezes, o mediador solicita a cada uma das partes que se coloque no lugar da outra, com o objetivo de que a mesma perceba os diferentes pontos de vista e as possíveis reações face a determinadas propostas. Lembrando que os mediados estão a lidar com questões que lhes podem ser difíceis pelo facto de estarem, mais uma vez, emocionalmente envolvidos, a troca ou inversão de papéis é muito eficaz, dado que promove a aceitação dos interesses e pontos de vista dos outros e a reaproximação emocional dos envolvidos no conflito (Alcover de la Hera, 2006).

Em situações de muita tensão emocional (e.g., ira, indignação, acusações ou insultos), pode ser muito custoso para o mediador criar um diálogo produtivo entre as partes mediadas. Aqui ele pode e deve proceder preventivamente, usando diversas técnicas como a paráfrase, as “cápsulas” emocionais, a “normalização” e validação das emoções e a imparcialidade (Griggs et al., 2005).

Quanto à técnica da paráfrase, o mediador pode utilizar a paráfrase positiva, ou reformulação de frases negativas, que consiste em eliminar comentários desagradáveis ou negativos, para assegurar o controlo do processo e prevenir a tensão entre as partes, o que permite abrandar o ritmo da conversa entre as partes e amenizar eventuais afirmações violentas e ofensivas. Esta técnica revela-se vantajosa tanto para o mediador como para os mediados na gestão de emoções fortes: ao mediador, permite-lhe controlar a ira entre as partes e o processo de mediação; aos mediados, faculta um modelo que lhes permite comunicar e entenderem-se melhor. Como referem Griggs et al. (2005), a paráfrase positiva pressupõe intervir para evitar uma escalada de violência e agressividade. A seguir à paráfrase positiva, é recomendável colocar uma pergunta aberta para devolver às partes o protagonismo da transformação positiva do conflito.

No que respeita à técnica das “cápsulas” emocionais, o mediador permite um tempo controlado para a expressão emocional dos mediados, antes de se regressar a uma abordagem mais racional da resolução do problema. De igual modo, a técnica da “normalização” e validação das emoções auxilia os mediados a entender que sentir emoções intensas durante um conflito é algo habitual e que faz parte da natureza humana. Na ótica de Álamo e Villaluenga (2020), tal enquadra-se na função de gestão emocional que as competências interativas do mediador integram. Esta função refere-se, segundo os autores, ao facto de o mediador ser sensível, incentivar a expressão emocional e lidar com as situações de intensa emocionalidade para compreender o conflito ou seus significados e guiar os participantes em direção a espaços construtivos de cooperação para a busca de soluções.

Por último, a imparcialidade também nos parece ser fundamental quando refletimos sobre as emoções e sentimentos que naturalmente afloram num processo de mediação. O investimento incontornável que todo o mediador tem de fazer no sentido da sua imparcialidade manifesta-se no facto de o mesmo dever ser genuíno, evitando preconceitos ou reações emocionais que possam prejudicar o processo, mesmo ao lidar com expressões intensas de emoção (e.g., choro). A adoção de uma postura assertiva é igualmente de grande utilidade nestas circunstâncias, na medida em que o mediador, com assertividade, relembra aos participantes o seu compromisso em respeitar a outra parte e, por conseguinte, não deverão fazer ataques verbais, especialmente se estes constituírem uma manifesta perda de controlo emocional.

Conclusões

Considerando todas as observações realizadas até ao momento, podemos seguramente destacar os numerosos benefícios da presença de uma abordagem emocional – quer do mediador, quer dos mediados – no processo de mediação. Já mais que uma vez (e.g., Cunha & Monteiro, 2018) referimos que o mediador poderá atuar nos diversos contextos em que a mediação é aplicável como um “arquiteto de sistemas” (Muszkat, 2005), como um profissional que entra na gestão do conflito sobretudo com cariz preventivo, reestruturando as relações (emocionais, cognitivas e

comportamentais) entre os conflitantes com o objetivo de os ajudar a coconstruir a paz para o seu futuro. Nesse sentido, podemos afirmar que a influência da inteligência emocional na mediação de conflitos é inegável e cada vez mais reconhecida, seja pelos próprios mediadores com todo o seu conhecimento do terreno, seja pelos académicos que se dedicam à investigação sobre mediação, como um fator crucial para a resolução eficaz de disputas (García-Arista, 2023; Kelly & Kaminskienė, 2016).

Como podemos constatar ao longo desta reflexão, a literacia emocional é um componente importante para a formação dos mediadores, uma vez que estes especialistas em gestão positiva e construtiva de conflitos vão sempre ter de enfrentar e gerir círculos viciosos de ação e reação, normalmente cada vez mais tensas e hostis, entre os mediados (Álamo & Villaluenga, 2020; Kelly & Kaminskienė, 2016). Por um lado, ao compreender e gerir as suas próprias emoções e sentimentos, os mediadores tornam-se mais habilitados e capazes de criar um ambiente mais colaborativo e empático, condição *sine qua non* para que se produza um novo encontro (emocional e racional) entre os litigantes. Por outro lado, a inteligência emocional permite que os mediadores identifiquem as necessidades subjacentes das partes envolvidas, promovendo uma comunicação mais aberta e um diálogo construtivo, essencial para alcançar soluções sustentáveis (Álamo & Villaluenga, 2020). Além disso, a habilidade de lidar com a ansiedade que a tensão e o stress trazem para a mediação, aliada à capacidade de manter a calma em situações adversas, contribui em muito para a eficácia do processo de mediação.

Desse modo, defendemos um maior investimento na formação emocional dos mediadores do nosso tempo, designadamente em teoria e prática da inteligência emocional, pois, por tudo o que afirmamos ao longo deste artigo, trata-se de uma estratégia eficaz para melhorar os resultados da mediação. Destacamos, entre outros assuntos possíveis nessa formação, o aprofundamento do autoconhecimento, da empatia e da regulação emocional, porquanto podem potencializar muito o desempenho profissional do mediador, tornando-o mais preparado para lidar com as complexidades dos conflitos humanos. Na nossa perspetiva, é importante assinalar que a promoção da inteligência emocional não só beneficia os mediadores, mas também impacta positivamente as partes envolvidas no conflito, reforçando a importância desse aspeto nas práticas de gestão e resolução de conflitos na sociedade contemporânea.

A gestão eficaz do conflito (e lembremos, em primeiro lugar, a resolução dos problemas que o originam) poderá encabeçar, sem grandes hesitações, esses benefícios mais imediatos para os mediados e também para o mediador. Dois aspetos essenciais a reter: integrando a inteligência emocional, a mediação fortalece as relações entre mediados, ajudando-os na sua pacificação e promovendo ambientes mais saudáveis a longo prazo; ao se focar não só nos interesses subjacentes, mas também nas necessidades emocionais dos mediados, a mediação tende a gerar soluções mais criativas e duradouras.

Como pistas futuras de investigação, considerando a relativa escassez de estudos sobre a análise da influência concreta das emoções e sentimentos do mediador e

dos mediados nos processos de mediação na realidade portuguesa, parece-nos que investigações sobre este tema nas áreas específicas de atuação escolar, familiar e penal constituem seguramente uma excelente oportunidade para produção de conhecimento científico ao serviço da nossa sociedade.

Terminamos com a feliz expressão de García-Arista (2023) sobre a importância da inteligência emocional para a mediação, quando afirma que se trata essencialmente da passagem da hostilidade inicial do conflito à gestão emocional inteligente. Feliz consideração, sem dúvida, que encontra um reconhecimento sob o ponto de vista empírico dos mediadores e profissionais que atuam neste contexto e eco nas pesquisas empíricas que até ao momento foram surgindo por parte dos cientistas da área.

Referências

- Álamo, M. R., & Villaluenga, L. G. (Eds.). (2020). *Las competencias para la formación de la persona mediadora*. CUEMYC.
- Alcover de la Hera, C. M. (2006). La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: Una perspectiva psicossocial. In M. G. Quiroga (Ed.), *Métodos alternativos de solución de conflictos: Perspectiva multidisciplinar* (pp. 113-129). Dykinson.
- Cunha, P. & Leitão, S. (2021). *Manual de gestão construtiva de conflitos*. Publicações Fundação Fernando Pessoa.
- Cunha, P., & Monteiro, A. P. (2018). *Gestão de conflitos nas escolas*. Pactor.
- Diego, R., & Guillén, C. (2006). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Pirámide.
- Ferreira, F. O., Fonseca, M. E. S., & Nunes, A. L. de P. (2023). Inteligência emocional e suas influências na gestão de conflitos. *Id on Line. Revista de Psicologia*, 17(68), 219-231. <https://doi.org/10.14295/online.v17i68.3863>
- García-Arista, M. L. S. (2023). *Del cerebro hostil al cerebro inteligente. Neurociencia, conflicto y mediación* (2.ª edición - revista y ampliada). Reus Editorial.
- Griggs, T. M., Munduate, L., Báron, M., & Medina, F. J. (2005). Intervenciones de mediación. In L. Munduate & F. J. Medina (Eds.), *Gestión del conflicto, negociación y mediación* (pp. 265-303). Anaya.
- Jares, X. R. (2002). *Educação e conflito – Guia de educação para a convivência* (J. C. Eufrazio, Trad.). Asa. (Trabalho original publicado em 2001)
- Kelly, E. J., & Kaminskienė, N. (2016). Importance of emotional intelligence in negotiation and mediation. *International Comparative Jurisprudence*, 2(1), 55-60. <https://doi.org/10.1016/j.icj.2016.07.001>
- Lencastre, M. P. A., Cunha, P., & Saraiva, R. S. N. (2022). Liderança carismática e mediação política para a paz. Alguns fatores biológicos, antropológicos e psicológicos do carisma e do populismo. *Configurações*, 30, 129-148. <https://doi.org/10.4000/configuracoes.16424>
- Lopes, C. (2015). *Fatores determinantes da eficácia em mediação familiar* [Tese de doutoramento não publicada, Universidade de Santiago de Compostela].
- Matias, L. A. A., & Cunha, P. (2025). Algumas notas sobre violência, bullying e cyberbullying no contexto escolar: Gestão de conflitos para a promoção de uma cultura de paz. In J. C. Alchieri & C. H. L. Alves (Eds.), *Cadernos de psicologia jurídica da ABPJ, psicologia jurídica na construção da saúde mental* (Vol. 15, pp. 6-27). Associação Brasileira de Psicologia Jurídica.
- Millán, J. M., & Gómez, M. M. (2011). *Conflitos – Como desenvolver capacidades enquanto mediador* (L. Ferreira, Trad.). Escolar Editora. (Trabalho original publicado em 2008)

Moore, C. W. (1998). *O processo de mediação: Estratégias práticas para a resolução de conflitos* (M. F. Lopes, Trad.). Artmed. (Trabalho original publicado em 1986)

Muszkat, M. E. (2005). *Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações*. Summus.

Winardi, M. A., Prentice, C., & Weaven, S. (2022). Systematic literature review on emotional intelligence and conflict management. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, 32(3), 372-397. <https://doi.org/10.1080/21639159.2020.1808847>

Schreier, L. S. (2002). Emotional intelligence and mediation training. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(1), 99-119. <https://doi.org/10.1002/crq.13>

Torrego Seijo, J. C. (Ed.). (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores*. Narcea Ediciones.