



Revista Direito e Práxis

ISSN: 2179-8966

Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Padilha, Ylany Pachêco; Cunha, Djailton Pereira da
A utilização das habilidades socioemocionais pelos mediadores como prática inerente à autocomposição
Revista Direito e Práxis, vol. 15, núm. 3, e68272, 2024, Julho-Setembro
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

DOI: <https://doi.org/10.1590/2179-8966/2023/68272>

Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350977690005>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais informações do artigo
- Site da revista em [redalyc.org](https://www.redalyc.org)

redalyc.org

Sistema de Informação Científica Redalyc
Rede de Revistas Científicas da América Latina e do Caribe, Espanha e Portugal
Sem fins lucrativos acadêmica projeto, desenvolvido no âmbito da iniciativa
acesso aberto



[Artigos inéditos]

A utilização das habilidades socioemocionais pelos mediadores como prática inerente à autocomposição

The use of social-emotional skills by mediators as a practice inherent to self-composition

Ylany Pachêco Padilha¹

¹ Universidade de Pernambuco *campus* Garanhuns, Garanhuns, Pernambuco, Brasil. E-mail: ylanyp@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9609-9735>.

Djailton Pereira da Cunha²

² Universidade de Pernambuco *campus* Garanhuns, Garanhuns, Pernambuco, Brasil. E-mail: djailton.cunha@upe.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5024-7824>.

Artigo recebido em 15/06/2022 e aceito em 25/02/2023.



Este é um artigo em acesso aberto distribuído nos termos da Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional



Resumo

As habilidades socioemocionais (HSE) formam um constructo multidimensional, do qual contém variáveis emocionais, cognitivas e comportamentais, que podem ser desenvolvidas e aprimoradas. A mediação é um método autocompositivo de solução de conflitos que tem o mediador como terceiro facilitador para proporcionar um clima de pacificação e respeito mútuo entre as partes controversas. Por isso, a utilização das habilidades socioemocionais por esses profissionais ganha papel central para a efetividade da mediação. Sendo assim, o presente estudo teve como objetivo compreender como a utilização das habilidades socioemocionais pelos mediadores contribui para a autocomposição. Quanto ao método, trata-se de uma pesquisa exploratória, qualitativa e de campo, tendo participado 5 (cinco) profissionais mediadores. Os dados foram coletados por uma entrevista semiestruturada, no formato remoto, e foram analisados pela Análise Lexicométrica através *software* IRaMuTeQ. Os resultados demonstraram como as HSE dos mediadores contribuem para a autocomposição, na esfera da inteligência emocional pela autoconsciência e autocontrole, e na categoria das habilidades sociais pela empatia e abordagem afetiva.

Palavras-chave: Habilidades Socioemocionais; Mediadores; Autocomposição.

Abstract

The socio-emotional skills (SES), as a multidimensional construct, contains different variables, cognitive and behavioral, which can be cognitive and enhanced. Mediation is a self-compositional method of conflict resolution that has the mediator as a third-party facilitator to provide a climate of pacification and mutual respect between the controversial parties. That, the use of professional socio-moral skills central role for writing for these mediation gains. The present study aimed to understand the use of socio-emotional skills by the media, contributing to self-composition. As for the method, it is an exploratory research, qualitative and field procedure, in which 5 (five professionals) mediators participated. Data were analyzed through a semi-structured interview using the IRaMuTeQ software. The results demonstrated how the SES of the mediators contribute to self-composition, in the sphere of emotional intelligence for self-awareness and self-control, and in the category of social skills for empathy and affective approach.

Keywords: Socio-emotional skills; Mediators; Autocomposition.



1. Introdução

Com a previsão legal de métodos alternativos de solução de conflitos, o acesso à justiça deixou de ser visto como sinônimo de acesso ao Poder Judiciário, abarcando a noção de Justiça Multiportas. Trata-se de novas portas de acesso ao sistema de justiça, ao lado da porta de acesso ao Poder Judiciário, dentro da concepção de pluralismo decisório ou jurisdição compartilhada, permitindo cunhar soluções extramuros (HILL, 2021).

Destarte, a oferta de mecanismos diferenciados ao modelo tradicional de acesso à justiça não significa que estes se excluem, mas considera que métodos alternativos possam e devam interagir junto ou à parte do judiciário. No Brasil, em regra são permitidas duas formas para solução de conflitos, a autocomposição – mediante acordo de vontade entre as partes envolvidas na lide – e heterocomposição – a vontade das partes é substituída por um terceiro imparcial, juiz ou árbitro (DIDIER JÚNIOR, 2019).

Nessa perspectiva, busca-se oferecer múltiplas possibilidades de solução das controvérsias, as quais se diferenciam pelo tempo de duração, linguagem, técnica etc. É preciso considerar que na heterocomposição não há espaço para as questões emocionais dos envolvidos, restando um hiato entre o desejo de cada parte em ser ouvida e compreendida no seu conflito ao ingressar no Judiciário e a solução imposta no julgamento (THOMÉ, 2018).

Assim, há uma crítica à cultura do litígio e busca de mecanismos consensuais de solução de conflitos para se aproximar da pacificação social. Nesse viés, importa a noção de conflito como possível objeto de transformação, mudança e evolução do ser humano (TARTUCE, 2021), sendo a mediação um meio possível de obter a autocomposição.

Considera-se mediação a atividade exercida por terceiro imparcial sem poder decisório que, escolhido ou aceito pelas partes, auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia (BRASIL, 2015). À vista disso, tem-se que o mediador contribui para facilitar a missão fundamental da mediação, que é (re)estabelecer a comunicação, podendo ser uma função judicial ou extrajudicial.

Poderá exercer função de mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha confiança das partes e capacidade para fazer mediação, em contrapartida, poderá ser mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior reconhecido pelo MEC e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores reconhecida pela ENFAM ou pelos tribunais



(BRASIL, 2015). Embora não haja a especificação para a capacitação extrajudicial, há orientações no Enunciado 47 da I Jornada “Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios” de 2016.

Diante do exposto, a mediação não pode ser baseada em crenças ou em pressupostos exclusivos dos juristas (MARTINS, 2018), considerando que o âmago da mediação é facilitar a cooperação entre as partes envolvidas. Nesse ínterim, o mediador deve saber lidar com as próprias emoções e dos envolvidos, bem como entender de relacionamentos interpessoais (SANTOS; PAIXÃO, 2019). Ou seja, para proporcionar um clima de pacificação e respeito mútuo, sem propor ou sugerir, possibilitando a construção de uma solução satisfatória pelas próprias partes que são protagonistas, vislumbra-se o aporte das habilidades socioemocionais (HSE) pelos mediadores.

As habilidades socioemocionais formam um constructo multidimensional, do qual contém variáveis emocionais, cognitivas e comportamentais, que podem ser desenvolvidas desde a educação básica e aprimoradas (DAMÁSIO, 2017). Ou seja, é mais amplo do que o conceito da inteligência emocional (IE) e das habilidades sociais (HS). Ocorre que, ainda, não há um consenso de terminologias para as categorias que compõem as variáveis, sendo mais usadas o autoconhecimento ou autoconsciência, autocontrole ou autogerenciamento, empatia ou consciência social, decisões responsáveis e comportamentos pró-sociais ou gestão de relacionamento (RICARTE, 2019; RIVERO, 2018; DAMÁSIO, 2017).

O termo habilidades socioemocionais já é reconhecido em alguns estudos (DAMÁSIO, 2017; MARIN et al., 2017; BERLINGERI, 2018; CALUZ, 2018; RIVERO, 2018; SCHEFFLERT, MULLE e VERSUTI, 2020; OLIVEIRA E MUSZKAT, 2021; VITOR, 2021). Há pesquisas que utilizam o termo competências socioemocionais, mesmo havendo distinção entre habilidade e competência, pois, enquanto a competência tem um caráter avaliativo, as habilidades têm características observáveis (SCHEFFLER; MULLE; VERSUTI, 2020). Assim, justifica-se o uso do termo habilidades, neste trabalho, pelo enfoque qualitativo.

Apesar de toda a contribuição das referidas pesquisas, poucas vezes as habilidades socioemocionais são investigadas fora do ambiente escolar, de modo que ainda existem aspectos e campos que precisam ser mais explorados. Ademais, as investigações nesta área são, em geral, realizadas com amostras de crianças e adolescentes, o que pode limitar a compreensão do fenômeno. Foram encontrados



apenas dois estudos que se aproximassem do constructo das habilidades socioemocionais relacionadas à mediação, ambos direcionados para o Direito de Família, embora a mediação caiba para diversas searas.

Vincensi (2020), realizou um estudo sobre os benefícios ocasionados pela mediação aliada à inteligência emocional nas demandas de famílias do Rio Grande do Sul. A pesquisadora concluiu que a mediação é o método mais indicado para dirimir conflitos familiares e, através da inteligência emocional, proporcionar a melhor forma de enfrentamento. Entretanto, houve um recorte para a dimensão da inteligência emocional e o foco do estudo foi averiguar o diferencial do seu desenvolvimento às partes do conflito, não havendo um estudo aprofundado sobre as contribuições em relação aos mediadores.

Santos e Paixão (2019) realizaram um estudo sobre as habilidades socioafetivas na prática da mediação de conflitos familiares. As pesquisadoras supunham que o desenvolvimento de habilidades socioafetivas do mediador é fundamental ao resultado da mediação de conflitos familiares. Entretanto, devido à metodologia, não há resultados práticos demonstrativos acerca do assunto.

Desse modo, o objetivo geral da presente pesquisa foi compreender como a utilização das habilidades socioemocionais pelos mediadores contribui para a autocomposição, levando em consideração o constructo das habilidades socioemocionais na mediação, o papel dos mediadores na autocomposição e as habilidades socioemocionais dos mediadores frente à mediação. A conjectura que fundamentou esta investigação foi a probabilidade da utilização das HSE pelos mediadores contribuir para a autocomposição. Outra conjectura diz respeito às capacitações dos mediadores serem voltada apenas para o *modus operandi* das técnicas e isso afetar negativamente a condução da mediação.

Como visto no exame da literatura, não foram encontradas pesquisas anteriores que investigaram a correlação entre o constructo das habilidades socioemocionais e a mediação, ademais, o que mais se aproximou não realizou estudo de campo. Diante do exposto, é perceptível que as habilidades socioemocionais é algo que ainda se encontra em processo de construção não só na sociedade, mas também na ciência, o que demonstra ser necessário amplificar o tema para outros aspectos e campos, visando preencher as lacunas e incentivar estudos posteriores. Além disso, compreender como a utilização das habilidades socioemocionais pelos mediadores se relaciona com a



autocomposição, pode contribuir socialmente para atenuar dificuldades características à mediação e aperfeiçoá-la.

2. Método

A pesquisa foi exploratória, qualitativa e de campo. Alinhando-se aos objetivos, primeiro foi utilizado o procedimento bibliográfico para mapear o constructo das HSE no âmbito da mediação. Em sequência, foi utilizado o procedimento de campo para delinear o papel dos mediadores e identificar as HSE dos mediadores frente à autocomposição. O estudo foi realizado com base na Resolução 510/2016-CNS/CONEP.

2.1 Participantes

Participaram da pesquisa cinco mediadores com as seguintes características: uma mediadora judicial de Garanhuns-PE com formação em Direito, uma mediadora judicial de Garanhuns-PE com formação em Direito e Administração de Empresas, um mediador extrajudicial de Caruaru-PE com formação em Direito, um mediador judicial e extrajudicial de Campinas-SP com formação em Direito e uma mediadora extrajudicial de Recife-PE com empresa conveniada ao judiciário e formação em Administração de Empresas, Psicologia (especialização em Psicanálise, Terapia de Família e Terapia comunitária) e Psicopedagogia. Foram critérios de inclusão: ser brasileiro, exercer a profissão de mediador de conflitos e idade igual ou superior a 18 anos. Foram critérios de exclusão: pessoa sem acesso à internet, impossibilidade de compreensão ou problema de saúde que impedisse responder ao instrumento de coleta.

2.2 Local de pesquisa

O estudo foi desenvolvido em ambiente virtual através de encontros síncronos com os participantes, subsidiados pela ferramenta *google meet* – plataforma de videoconferência que oferece a criação de reuniões com uma série de recursos. Obedeceu-se ao disposto no Ofício Circular nº 2/2021/CONEP/SECNS/MS, entendendo como meio ou ambiente virtual aquele que envolve a utilização de internet e por forma



não presencial o contato que não envolve a presença física do pesquisador e participante da pesquisa.

2.3 Instrumento

Como instrumento de coleta de dados, foi utilizada uma entrevista semiestruturada com duração entre 30 min e 60 min, guiada por perguntas norteadoras contidas em roteiro organizado em quatro momentos.

O primeiro momento teve como ponto de partida agradecimentos pela disponibilidade, apresentação do objetivo do trabalho e reforço do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) com consentimento da gravação de voz para transcrição e análise. A segunda etapa envolvia elementos norteadores sobre a formação e competências na experiência de atuar como mediador.

O terceiro momento foi voltado às questões das habilidades socioemocionais e simulação de caso, inspiradas em apêndices de teses (CORDEIRO, 2012; MENDES, 2016), tendo sido utilizada a categorização formulada pela *Collaborative for Academic, Social and Emotional Learning* (CASEL), que inclui a presença de cinco categorias: autoconhecimento, autocontrole, empatia, decisões responsáveis e comportamentos pró-sociais (WEISSBERG et al., 2015). A última etapa foi dedicada às considerações finais e agradecimento pela concessão da entrevista.

2.4 Procedimento

Após a aprovação do Comitê de Ética e Pesquisa, para encontrar a população, foi divulgado um cartaz via *WhatsApp* e *Instagram*. Os candidatos foram indicados por terceiros e convidados individualmente, por *WhatsApp*. Os convites para participação da pesquisa continha informações essenciais (tema, objetivo, pesquisadores responsáveis, critérios de inclusão e exclusão para participação, instrumento, local e aspectos éticos).

As pessoas que desejaram participar e corresponderam aos critérios de inclusão, não estando em algum critério de exclusão, escolheram data e horário para a entrevista semiestruturada, tendo sido enviado endereço eletrônico do *google meet* para o encontro e TCLE para anuência ou recusa.



Para a análise de dados foi adotada a Análise Lexicométrica, que permite encontrar co-relacionamentos e dados implícitos nos registros de um *corpus* (DAMASCENO, 2007), visando aprofundar o aspecto intuitivo das falas dos entrevistados.

As informações obtidas através do instrumento de coleta de dados foram analisadas com o auxílio do *software* IRaMuTeQ – *Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires*. Com as nuvens de palavras, acerca das questões voltadas à formação e competências, pretendeu-se delinear o papel dos mediadores na autocomposição. Com o dendrograma de classificação hierárquica descendente, referente às habilidades socioemocionais e simulação de caso, buscou-se identificar as habilidades socioemocionais dos mediadores frente à autocomposição.

3. As habilidades socioemocionais no âmbito da mediação

Nos conflitos existem sentimentos contraditórios, como o amor e ódio, desejo e frustração, poder e submissão, mas também a liberdade inerente a cada um de controlar sua vida de forma consciente, responsável e sustentável enquanto plenamente capazes de determinar seus atos e escolhas (VINCENSI, 2020). Assim, na mediação, emoções positivas ou negativas podem estar presentes, englobando os mediandos e mediadores.

Nesse viés, as emoções devem ser compreendidas e bem administradas (SANTOS; PAIXÃO, 2019). Embora o conflito perpassasse por sentimentos contraditórios, os ânimos podem ser amenizados para persecução do objetivo da mediação.

As habilidades socioemocionais podem ser usadas para gerenciar eficazmente as interações e experiências interpessoais, considerando que, por elas, o indivíduo consegue administrar adequadamente suas emoções, definir e alcançar bons objetivos, bem como sentir e demonstrar empatia para a manutenção de relacionamentos benéficos e para tomadas de decisões responsáveis (RIVERO, 2018).

Na mediação, a comunicação se desenvolve em decorrência da interação e atuação do próprio mediador, considerando que, como facilitador, constitui-se em processo para desenvolver a comunicação entre as partes. Embora muitos mediadores não saibam o exato conceito de habilidades socioemocionais, de uma forma ou de outra podem acabar aplicando nas sessões, especialmente porque a capacidade de negociar



conflitos construtivamente está na categoria de habilidades de relacionamento (RIVERO, 2018) ou mesmo na variável cognitiva (OLIVEIRA; MUSZKAT, 2021).

Ocorre que, em razão das habilidades socioemocionais não serem estáticas, elas precisam estar em desenvolvimento e aprimoramento. Inclusive, o estudo de um modelo de competências para formação de mediadores judiciais (AZEVEDO, 2012) indica que as habilidades emocionais se desenvolvem da seguinte forma:

Quadro 1 – Desenvolvimento das habilidades emocionais

Desenvolvimento básico	Desenvolvimento intermediário	Desenvolvimento avançado
Sabe que os sentimentos de raiva, frustração e temor são naturais e compreende as próprias emoções.	Assume responsabilidade por suas emoções não atribuindo a terceiro a sua causa (mas apenas o estímulo) de suas emoções.	Permanece calmo e concentrado na solução de questões mesmo diante de forte manifestação emocional de outra pessoa, seja parte, seja advogado.
Controla a raiva na maior parte dos conflitos em que se envolve.	Compreende que os outros têm respostas emocionais distintas das respostas.	Aceita e valida as emoções e percepções dos outros e estimula respostas emocionais mais compatíveis com os interesses reais das partes e demais envolvidos.
Expressa emoções adequadamente.	Conhece estratégias efetivas para “esfriar os ânimos” e as usa em horas apropriadas.	
Escuta e reconhece os sentimentos dos outros.	Discorda sem ser desagradável.	Discorda, transformando o debate em uma experiência positiva ou agradável.
Não reage elevando sua própria resposta como reação à explosão emocional dos outros.	Consegue reconhecer e validar sentimentos.	Utiliza abordagens de estímulo para o desenvolvimento de habilidades emocionais.

Fonte: Azevedo (2012, p. 125).

Nesse sentido, sugere-se que o desenvolvimento das habilidades socioemocionais pelos mediadores perpassa por três etapas. No desenvolvimento básico o mediador já conseguiria contribuir através da compreensão dos sentimentos, ao passo que, no desenvolvimento intermediário, passaria a conhecer e aplicar em momentos apropriados as estratégias efetivas para pacificar o conflito e, no desenvolvimento avançado,



alcançaria a dimensão transformativa, a partir do estímulo de respostas emocionais agradáveis e compatíveis com os reais interesses (AZEVEDO, 2012).

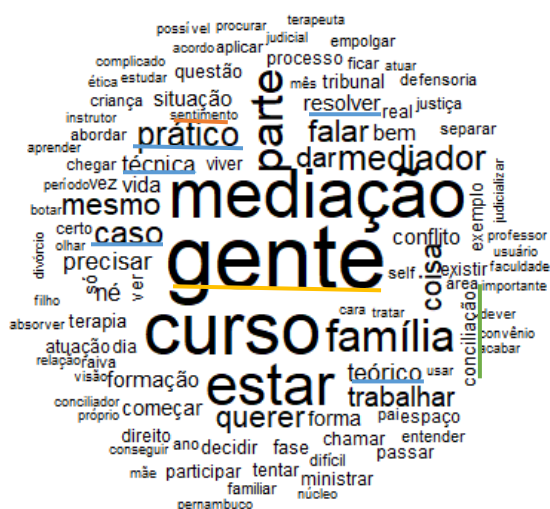
Diante do exposto, as habilidades socioemocionais estão presentes na mediação e podem ser desenvolvidas pelos mediadores para a busca da autocomposição. É preciso, então, refletir sobre quais habilidades, além da capacidade técnica para o ato, são minimamente inerentes à autocomposição e quais aprimoramentos são necessários para que o mediador seja capaz de conduzir a sessão da melhor maneira possível.

4. O papel dos mediadores na autocomposição

O primeiro *corpus* indexado no *software* IRaMuTeQ para análise foi composto por cinco unidades de textos referentes aos cinco entrevistados, na primeira etapa com as respostas da questão voltada à formação dos mediadores e, na segunda etapa, referente a questão das competências que percebiam como relevantes para o papel do mediador.

Nesse momento foi utilizada a categoria de análise da nuvem de palavras, a qual agrupa as palavras e as organiza graficamente em função da frequência, permitindo uma lexicografia básica por ser uma análise lexical mais simples, porém graficamente interessante (CAMARGO; JUSTO, 2013). A interface dos resultados referentes à pergunta “como foi e tem sido seu processo de formação e atuação no âmbito da mediação?”, estão ilustrados na figura 1.

Figura 1 – Processo de formação e atuação dos entrevistados na mediação



Fonte: Os autores (2022).

A palavra “gente”, ao centro, é a mais frequente, haja vista a sua utilização como locução pronominal, mesmo valor semântico da primeira pessoa do plural, para narrarem as experiências nos cursos de mediação. Os demais termos mais frequentes evidenciam que todos os entrevistados passaram por algum curso de mediação, sendo a experiência maior na área de família. Embora as palavras “caso”, “prático”, “teórico”, “técnica” e “resolver” não apresentem uma frequência expressiva como as centralizadas, elas trazem uma relevância para o estudo, uma vez que estão conectadas aos elementos comuns entre as formações em mediação dos entrevistados, evidenciando que nesse percurso “as técnicas e ferramentas do mediador são fundamentais” (DALLA; MAZZOLA, 2019, p. 778).

Dentre as menos frequentes, destaca-se a palavra “sentimento”. Esse resultado reforça a ausência de componentes curriculares na formação do mediador voltados às HSE. Apenas uma entrevistada, com formação em Psicologia, mencionou uma parte do curso direcionado para trabalhar a pessoa do mediador – o outro entrevistado que mencionou a palavra “sentimento” foi acerca de um bloco do curso voltado para observação de como as pessoas estão se apresentando em interesses e sentimentos.

Entretanto, é necessário considerar que, “além de aplicar a técnica da mediação, é importante lidar bem consigo próprio e com os demais envolvidos” (VINCENSI, 2020, p. 7). Embora a mediação deva ser exercida como uma área que exige capacitação técnica, é inegável que o aperfeiçoamento também se volte às habilidades socioemocionais, de modo que “é preciso haver um treinamento adequado e que abarque todas as questões inseridas na mediação, objetivas e subjetivas” (SANTOS; PAIXÃO, 2019, p. 9).

Acerca da palavra “conciliação”, esta aparece como uma das experiências exercidas pelos entrevistados, mas também como uma reflexão de como há uma linha muito tênue para uma mediação comumente se transformar em conciliação, sendo exemplos o exposto:

Entrevistado 3: Utilizo mais a conciliação do que a mediação, mesmo nos debates de família [...] elas involuntariamente delegam a você o poder decisório de alguma situação, por ignorância às vezes, então a gente vai ter que ter uma atuação mais baseada nas nossas convicções [...] a gente nunca consegue bater o martelo e dizer que foram as partes de comum acordo que decidiram [...] porque contratam o profissional à procura de respostas e nunca conseguem se autodeterminarem.

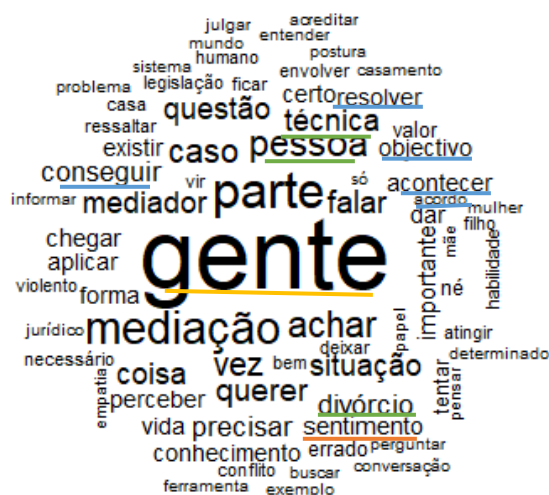
Entrevistado 4: Vou dando uns *insights* para ver se sai [...] a gente, mediador, não pode fazer isso, mas se a gente não faz isso dentro do tempo que a gente



tem, nasce aquela luta de braço. Então às vezes a parte não consegue verbalizar aquilo que está querendo, a gente tem que interpretar.

Destarte, com os exemplos trazidos, parece ser comum o mediador, facilitador da conversação para as partes restabelecerem o diálogo, sugerir uma proposta e não as próprias partes construírem por elas mesmas a solução. Tal aspecto reforça que “o sucesso de uma mediação depende em grande parte do perfil e o viés do mediador na sessão” (MARTINS, 2018, p. 180). Por conseguinte, a interface dos resultados referentes à pergunta “no contexto da mediação, que competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) são necessárias para assegurar uma mediação efetiva?”, estão ilustrados na figura 2.

Figura 2 – Competências consideradas necessárias pelos entrevistados para a mediação



Fonte: Os autores (2022).

A análise indicou mais uma vez a palavra “gente” como núcleo central. Tal presença marcante se deu pelas falas dos entrevistados em relatar casos, muitas vezes para ressaltar atitudes que consideram errôneas para um mediador, tais como: conhecimento apenas das técnicas, posição de dizer o certo e o errado, não fazer a gestão dos sentimentos, aplicar a técnica e a parte perceber que é artificial, não ser alinhado com valores, não refletir bem, dar conselho, pegar o problema para si, julgar etc.

A figura 2 apresenta uma estrutura intuitiva de “técnica pessoa”, pela qual podemos refletir sobre a necessidade de considerarmos também o humano na formação,



de modo que “a função de mediador deve estar embasada na capacidade intelectual e fundamentalmente na emocional” (SANTOS; PAIXÃO, 2019, p. 10).

Já no conjunto periférico, a figura demonstra que não houve frequência significativa entre as competências que cada entrevistado elegeu como importantes para um mediador, sendo ressaltadas as seguintes: (1) calma e imparcialidade; (2) conhecimento das técnicas da mediação, questão emocional do mediador e conhecimento jurídico; (3) consciência que existem duas versões e que não existe certo e errado, validar as atitudes e exaltar o objetivo; (4) pessoa mais experiente/antiga, conhecimentos de se pôr e ter empatia, saber fazer a gestão dos seus sentimentos, legislação, fixação de bons princípios humanos, tempo e local adequado; (5) ser voltado para a essência do ser humano, ser compassivo, amoroso, empático e acolhedor a dor do outro, ser ético, estabelecer o limite, entender o papel de facilitador, não julgar e nem condenar.

Embora o jogo de palavras tenha sido díspar, importante asseverar que na figura 2 a palavra sentimento está maior em relação à sua presença na figura 1, demonstrando que, embora a formação não atravessasse as habilidades socioemocionais, em regra há a sensibilidade por parte dos mediadores quanto a sua importância, sendo citadas por alguns como empatia ou compassividade, bem como a gestão dos sentimentos.

Também merecem destaque os verbos espalhados na figura – “resolver”, “acontecer” e “conseguir” – que advieram na figura como sequência lógica das palavras “acordo” e “objetivo”, remetendo à seguinte reflexão de uma das mediadoras:

Entrevistada 2: O nosso trabalho da mediação ele só é realmente efetivo, pelo menos para o tribunal de justiça e para as metas que a gente precisa atingir, em termos de construção de acordo [...] quando a gente tem uma mediação frutífera no sentido de reconciliação entre as partes para nós isso não conta como um acordo e sim não acordo. Isso eu entendo que é bem incongruente nessa dinâmica da mediação, porque o objetivo da mediação realmente é que as partes voltem a construir um diálogo [...] para o judiciário é um não acordo, mas para nós como mediador é um acordo porque você conseguiu atingir seu objetivo [...] de reconstruir, ajudar para que as partes reconstruam aquela situação que tinha sido quebrada.

Entrevistado 4: A mediação ela não tem o objetivo do acordo, o objetivo da mediação é a restabelecer o diálogo porque ele foi rompido por algum problema [...] quando o mediador percebe que as partes estão conversando e ele já não é mais necessário, o trabalho dele foi feito. E muitas vezes, como a gente tem muito pouco tempo, eu não fecho acordo ali na audiência, eu percebo que ali não vai sair nada, eu trabalho os advogados para que eles continuem conversando depois.



Sendo assim, as entrevistas demonstram que o papel do mediador e o objetivo da mediação parecem não ter abertura no ambiente e lógica do judiciário. Trata-se de uma tarefa delicada de aproximar pessoas, a essência do processo de mediação, mas no judiciário se mostra acentuadamente complexa (AZEVEDO, 2012).

A palavra “divórcio”, presente nas duas figuras, vem nas entrevistas como exemplos reais vivenciados pelos entrevistados, ressaltando a problemática do tempo para chegar à finalidade da mediação nos casos de família:

Entrevistada 1: Muitas vezes as pessoas estão muito tristes porque a gente faz muito divórcio, todos os dias a gente faz divórcio, aí essas a gente quer mostrar que, claro é ruim todo mundo casa para viver o resto da vida, mas que acontece e vida que continua.

Entrevistada 2: A gente precisa também ter essa sensibilidade de saber o que dizer naquele momento, porque tem determinadas situações, a exemplo de uma ação de divórcio, quando a gente não consegue chegar a uma mediação.

Entrevistado 3: Têm casos realmente que quando a situação está muito enraizada, é muito difícil, por mais que a gente use técnicas, use as formações, inclusive tive formação com psicólogos, então muitas coisas ajudam nessa situação do inconsciente, mas têm coisas que estão muito enraizadas e teria que ter uma atuação com mais tempo e sessões.

Entrevistado 4: No poder judiciário não tem muito tempo para abordar a respeito desse assunto, então se a pessoa que conduz vem com valores deturpados em relação ao sagrado matrimônio e há também um ambiente com pouco tempo para conversar, é uma máquina de divórcio.

Por outro lado, uma das entrevistadas abre outras possibilidades ao dizer:

Entrevistada 5: Fizemos um convênio com o Tribunal de Justiça de Pernambuco para atender lá no Hospital das Clínicas os casos mais complexos de Família, porque lá no Tribunal eles não tinham tempo [...] a mediação era 45 minutos, mas uma mediação, familiar principalmente, não se resolve em 45 minutos, a gente precisa conversar, as partes precisam falar, falar inclusive das suas mágoas, da sua dificuldade, dos seus sentimentos de perder aquilo que tinha construído que era uma família, então a nossa mediação lá no Espaço ela tinha em torno de oito sessões mais ou menos, não era uma coisa de chegou fala aqui fala ali, não, eram todos com rituais, a gente ouvia as partes, as partes se ouviam mutuamente, porque aí tem todo o protocolo, as regras, a hora de falar, como falar, você tem que anotar uma coisa, enfim.

Portanto, a análise das nuvens de palavras (figuras 1 e 2) chama a atenção para o processo formativo dos mediadores que, embora haja formações judiciais e extrajudiciais, há a tendência para um percurso técnico da teoria e prática. Por outro lado, ao elegerem competências nas próprias percepções, emitiram características que demandam uma formação humana multidimensional, especialmente por lidarem com muitos casos da



seara de família, ou melhor, por lidarem com gente, palavra de núcleo central nas figuras.

5. As Habilidades Socioemocionais dos mediadores frente à autocomposição

O *corpus* das respostas às questões das HSE foi indexado no IRaMuTeQ dentro da categoria de análise de classificação hierárquica descendente (CHD). A análise da CHD reteve 123 segmentos de textos (ST), ou seja, foram consideradas 75% dos ST (n= 164). O resultado da retenção está no parâmetro necessário para realização de análises do tipo CHD – no mínimo 75% dos ST (CAMARGO; JUSTO, 2013). Após a redução dos vocábulos às suas raízes, obteve-se 821 lematizações, que resultaram em 668 palavras analisáveis.

A classificação definitiva ocorreu a partir de matrizes cruzando formas reduzidas e ST, isto é, quando cada classe foi constituída por unidades de contexto elementar (UCE) com termos semelhantes. Os ST são classificados em função de seus respectivos vocabulários e o conjunto deles é repartido em função da frequência das formas reduzidas, de modo que as classes apresentam vocabulário semelhante entre si e vocabulário diferente dos segmentos das outras classes (CAMARGO; JUSTO, 2013).

Pelas razões expostas, para categorizar o dendrograma (figura 3), foram considerados os conteúdos das classes e a que conceitos eles remetiam. Inicialmente, o *corpus* “Habilidades socioemocionais” foi dividido (1ª partição) em dois *subcorpus* (de um lado o de “Habilidades sociais” e do outro, o maior, “Inteligência emocional”). Considerando que a inteligência emocional contém uma estrutura que reflete os aspectos fundamentais do quociente emocional (QE), dentre eles a autoconsciência e autocontrole (GOLEMAN, 1995), o *subcorpus* “Inteligência Emocional” foi subdividido (2ª partição) em dois grupos (de um lado “Autocontrole” e do outro, o maior, “Autoconsciência”).

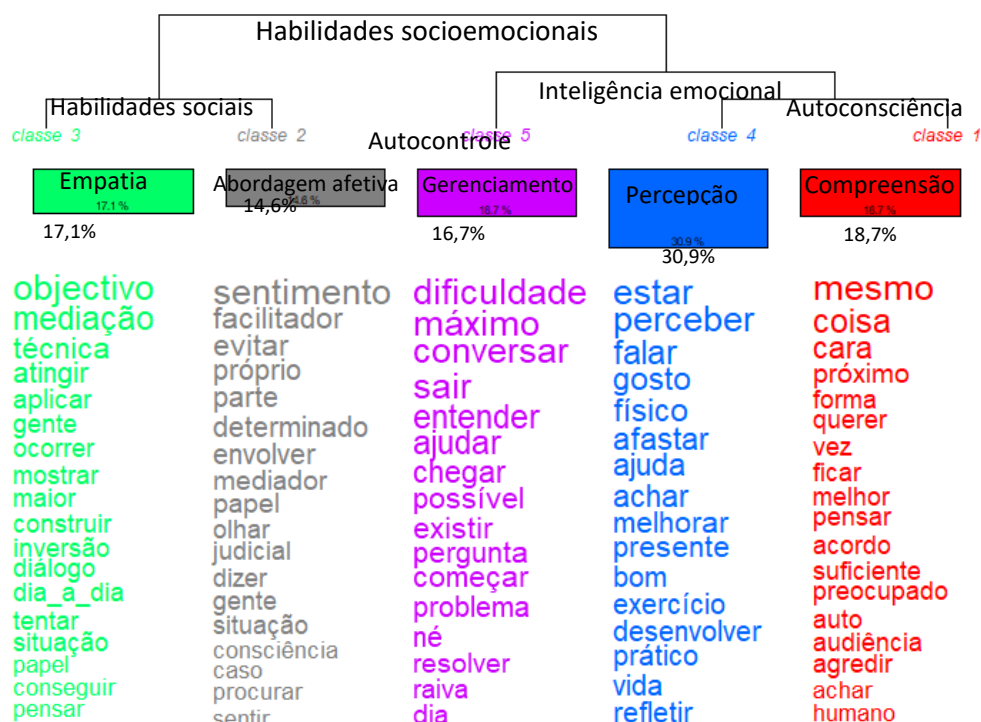
O “Autocontrole” gerou a classe 5 (gerenciamento), pois se refere à capacidade do indivíduo de gerenciar os sentimentos ao adiar a satisfação e conter a impulsividade (GOLEMAN, 1995). A “Autoconsciência” gerou as classes 4 (percepção) e 1 (compreensão), uma vez que pela autoconsciência o indivíduo é capaz de perceber e compreender um sentimento quando ele ocorre (GOLEMAN, 1995). O *subcorpus* “Habilidades sociais” foi subdividido nas classes 3 (empatia) e 2 (abordagem afetiva), tendo em vista que o conceito de habilidades sociais compreende os comportamentos



utilizados para uma boa interação e comunicação, dentre eles a empatia e abordagem afetiva (ANDRETTA et. al, 2021).

As classes 5, 4 e 1 possuem menor relação ou proximidade com as classes 3 e 2. A classe 3 possui maior relação ou proximidade com a classe 2, assim como as classes 5, 4 e 1 possuem maior relação ou proximidade entre elas, sendo 4 e 1 com o maior índice relacional. Após a análise das categorias, é possível a extração de significados, bem como interpretação sustentada na literatura (SOUZA et. al, 2018).

Figura 3 – Dendrograma das habilidades socioemocionais para os entrevistados



Fonte: Os autores (2022).

A classe 4, denominada como “percepção”, abrange 30,9% do total das UCE. O conteúdo semântico sugere que a autoconsciência para os entrevistados é um exercício reflexivo e prático a ser desenvolvido na vida e que ajuda no papel do mediador. Trata-se da competência de perceber os seus estados emocionais, para então saber compreendê-los de acordo com aquilo que está sentindo, possibilitando gerenciar as emoções e impulsos (OLIVEIRA; MUSZKAT, 2021).



As variáveis que mais contribuíram para a classe 4 foram: *Entrevistado_4; *Entrevistado_5; -*tema_autoconhecimento. Em outras palavras, a maior parte das UCE da classe 4 foi produzida pelos depoimentos do quarto e quinto entrevistados, quando responderam ao tema do autoconhecimento. Com intuito de ilustrar as UCE características da referida classe destaca-se abaixo as frases de maior pontuação de associação:

Entrevistado 4: Sentimos mais do que capazes de *estar* fazendo o trabalho e têm períodos que a gente sente que não está legal [...] Eu percebi que eu não estava em um *bom* momento e me afastei. Acredito que a gente tem que *estar* sempre se vigiando, fazer a gestão daquilo que é possível, e quando *perceber* que a coisa está fugindo do controle se *afastar*. Analisando o que fiz e *refletindo* sobre minhas atitudes, tentando *melhorar*, e tentando manter o corpo e mente sã com a *prática* de exercícios *físicos*. Se você não está disposto ali a *ajudar* [...] nem vai! [...] a *estar* servindo. Eu reflito [...] e tento *melhorar*. É evidente que o que ela está fazendo ali é *bom* [...] mas ela fica precisando de opinião alheia. O momento em que eu tive que me colocar no lugar da parte [...] a diferença que fiz na *vida* de uma pessoa. Têm coisas que a gente é ser humano e que *bom* que isso acontece, porque você já imaginou sentar na frente de um profissional robô e insensível?! Entrevistada 5: Depois de meditar a gente *reflete* como a gente está naquele momento. Esse momento de ouvir a si contribui sim para *perceber* [...] você aprender com o que você *acha* que não fez certo [...] e a gente *melhora refletindo* sobre o que não fez certo. Cooperação e colaboração [...] é uma *prática* minha, eu *gosto* muito [...] eu *gosto* de trazer as pessoas, eu *gosto* da participação coletiva e *gosto* de me disponibilizar para colaborar. Eu procuro *ajudar* eles a tomar a decisão. Na mediação eu coloco sempre para eles, não sou que decido, eu os ajudo através de perguntas a *refletirem* o que é que eles gostariam [...] no sentido de eu *estar* ali [...] fisicamente você sente, mas separa, é deles, e *reflete*.

Os entrevistados demonstraram que a busca pela autoconsciência repercute na profissão do mediador, na medida em que ressaltam o reconhecimento de suas potencialidades e limites na mediação, isto é, “sabedoria ao se comunicar, prudência para calar quando necessário e equilíbrio entre uma reação e outra” (VINCENSI, 2020, p. 7).

A falta de tempo para o exercício de autoconsciência foi destacado por um dos entrevistados, considerando como motivo a alta demanda do judiciário. Tal aspecto pode implicar nos resultados das mediações, considerando que nelas se manifestam cargas sentimentais, devendo o mediador ter atenção para identificar os sentimentos das partes e, então, estas se sentirem adequadamente ouvidas e compreendidas (MARTINS, 2018).

A capacidade de ouvir a si possibilita ouvir o outro. Associa-se ao saber lidar e descobrir as orientações de sentimentos que podem ser a questão central para as dificuldades que ali se estabeleceram, bem como torna capaz a empatia e transmissão de um entendimento para facilitar a comunicação (MARTINS, 2018).



A classe 1, denominada como “compreensão”, abrange 18,7% do total das UCE. Seu conteúdo semântico remete a uma narração de um caso hipotético, pela qual um entrevistado ressaltou a possibilidade de haver agressões físicas durante uma mediação e um possível envolvimento físico do mediador. Por outro lado, uma entrevistada narrou um caso real em que foi questionada por uma das partes acerca de uma postura na mediação.

Quando uma parte aponta que o mediador não está sabendo mediar, o mediador com HSE bem desenvolvidas não encara isso como insulto, mas como um pedido de esclarecimento quanto à sua abordagem ou o próprio funcionamento da mediação (AZEVEDO, 2012). Desse modo, o outro apenas apresenta o estímulo, cabendo ao receptor perceber e compreender a partir do seu repertório de habilidades socioemocionais.

As variáveis que mais contribuíram para a classe 1 foram *Entrevistado_3; -*tema_autoconhecimento; -*tema_comportamentosprossociais. Em outras palavras, a maior parte das UCE da classe 1 foi produzida pelos depoimentos do terceiro entrevistado, mais especificamente, quando respondeu aos temas de autoconhecimento e comportamentos pró-sociais. Com intuito de ilustrar as UCE características da referida classe destaca-se abaixo as frases de maior pontuação:

Entrevistado 3: Fiz terapia e desenvolvi essa prática de sempre estar ouvindo a mim *mesmo* [...] sempre estou me *autoquestionando*, me *preocupando* em estar *melhor*, eu sou um *cara* que sou muito *autocrítico* [...] estou sempre me *autoanalisando*, me *autoperguntando*, isso é uma *coisa* muito presente. Isso ajuda totalmente a *identificar* se pratiquei uma má ação ou boa ação [...] sinto que eu poderia ter sido *melhor* [...] eu consigo *identificar* [...] o que eu fico mais *preocupado* é quando eu continuo errando as mesmas *coisas*, isso me deixa muito *preocupado*, mas tem *coisas* que eu acho até bom ter errado, porque ali foi um aprendizado [...] esse exercício de *autoquestionamento* [...] ajuda muito no meu profissional [...] quando você tem uma atitude muitas vezes digamos desumana [...] que não foi a *melhor* escolha para aquela parte, você às vezes se cobra, fica *achando* que fez errado e isso motiva a, na próxima vez, você não repetir o *mesmo* erro [...] me considero um *cara* muito solidário e muito caridoso com o *próximo*. Eu sei que essas *coisas* a gente não pode estar se *autoelegendo* [...] a destinação religiosa lhe *forma* queira *quer* não um ser *humano* bondoso, [...] diretrizes como amar o *próximo* [...] valores e situações de olhar mais o *próximo* [...] estou me tornando um *cara* mais sensível [...] sensibilidade que estou desenvolvendo com o *próximo* [...] eu posso dizer que essa situação está cada vez mais presente [...] hoje me sinto um ser *humano* aperfeiçoado.

A autoanálise destacada na entrevista aparece como elemento da autoconsciência na dimensão da compreensão. Essa habilidade intrapessoal repercute na



interpessoal, na medida em que possibilita compreender outras pessoas e trabalhar cooperativamente com elas (GOLEMANN, 1995), havendo relação com o papel do mediador.

A classe 5, denominada como “gerenciamento”, abrange 18,7% do total das UCE. Seu conteúdo semântico sugere que, diante de uma dificuldade, os entrevistados consideram necessário lançarem perguntas a si, buscando entender o problema e ajudar os envolvidos a se resolverem através da conversa. As variáveis que mais contribuíram para essa classe foram *Entrevistado_5; -*tema_decisoões_responsáveis; -*tema_autocontrole. Em outras palavras, a maior parte das UCE da classe 5 foi produzida pelos depoimentos da quinta entrevistada, mais especificamente, quando respondeu aos temas de autocontrole e decisões responsáveis. Com intuito de ilustrar as UCE características da referida classe destaca-se abaixo as frases de maior pontuação:

Entrevistada 5: *Entendendo o porquê, enfrentando as dificuldades [...] se você ficar parado você nem sai do lugar e nem resolve o problema [...] mesma coisa diante de uma dificuldade, se chegou a dificuldade, me pergunto o que é que eu posso fazer com o que eu tenho e o que eu sei, essa é a pergunta que eu sempre me faço [...] a dificuldade, a pedra no caminho, é uma oportunidade. Possível até é, de sentir raiva na mediação, mas você precisa não assumir aquilo [...] precisa entender que é deles, aí você entende, fisicamente você sente né alguma pessoa ou sentimento, mas separa [...] a raiva é deles, o problema é deles, e eu estou aqui para eles entenderem que precisam conversar, precisam enfrentar as dificuldades [...] me pergunto [...] porque às vezes a gente vai pela lógica né e pela mídia [...] saber o que você precisa ajuda muito você a fazer suas escolhas [...] é a minha possível [...] na mediação eu coloco sempre para eles [...] não sou que decido, eu ajudo eles através de perguntas a refletirem [...] o que é possível para eles, às vezes não é possível continuar juntos, às vezes não é possível separar [...] eu procuro ajudar eles a tomar a decisão.*

O gerenciamento das emoções e comportamento, elemento do autocontrole, tem relação com a habilidade de decisões responsáveis, na medida em que esta considera padrões éticos e seguros de conduta, evitando comportamentos de risco e avaliando as consequências das atitudes (DAMÁSIO, 2017). Destarte, entre o sentir, pensar e agir do mediador, o autocontrole é uma ferramenta necessária, pois, como ressaltado por duas entrevistadas, o sentir é possível, mas o não absorver é necessário.

A classe 3, denominada como “empatia”, abrange 17,1% do total das UCE. Seu conteúdo semântico sugere que a empatia está intrínseca no objetivo da mediação e nas técnicas, como a da inversão de papéis. As variáveis que mais contribuíram para essa classe foram *Entrevistado_2; -*tema_empatia. Em outras palavras, a maior parte das UCE da classe 3 foi produzida pelos depoimentos da segunda entrevistada, mais



especificamente, quando respondeu ao tema da empatia. Com intuito de ilustrar as UCE características da referida classe destaca-se abaixo as frases de maior pontuação:

Entrevistado 2: Na *mediação* por diversas vezes a *gente* se envolve [...] exatamente por uma das *técnicas* que a *gente aplica* na *mediação* que é exatamente a inversão de *papéis*, onde a *gente aplica* essa *técnica* com as partes, por ora o mediador também faz essa *inversão* de papéis [...] sem se envolver emocionalmente, mas *tenta-se* colocar no lugar da outra pessoa, *pensar* como seria se fosse você naquela *situação* [...] se você estivesse naquela *situação*, e muitas vezes a *gente* pega situações bem delicadas que nos ocorrem de precisar fazer essa *inversão* de *papéis* e olhar o mundo do outro com os olhos dele para que a *gente* possa *atingir* o *objetivo*, aquele *objetivo* que a *gente* se propôs a fazer que é de *tentar* mediar, de *tentar construir* um acordo, de *tentar* restabelecer o *diálogo*, de *tentar* restabelecer a comunicação [...] importante a *gente* também ter esse olhar.

A empatia ocorre quando o indivíduo consegue reconhecer e compreender o que o outro está sentindo ao se colocar no lugar dele, gerando uma resposta emocional condizente com a situação, podendo repercutir em comportamentos pró-sociais, que são aqueles voltados a agir de forma cooperativa (OLIVEIRA; MUSZKAT, 2021).

A classe 2, denominada como “abordagem afetiva”, abrange 14,6% do total das UCE. Seu conteúdo semântico sugere que os entrevistados assumem a empatia como um sentimento ou habilidade imbricada no papel do mediador, entretanto, que é necessário evitar direcionamento para uma determinada parte. A abordagem afetiva se relaciona com a empatia do mediador na medida em que “se refere às habilidades necessárias para um bom estabelecimento de contato e conversação” (ANDRETTA et. al, 2021, p. 50).

As variáveis que mais contribuíram para a classe 2 foram *Entrevistado_2; - *tema_simulacao. Em outras palavras, a maior parte das UCE da classe 3 foi produzida pelos depoimentos da segunda entrevistada, mais especificamente, quando respondeu à pergunta de situação simulada. Com intuito de ilustrar as UCE características da referida classe destaca-se abaixo as frases de maior pontuação:

Entrevistado 2: As *partes* se ofendem [...] contornar aquela *situação* aplicando as técnicas [...] tomar essa *consciência* do *papel* como *mediadora* [...] mostro às *partes* o objetivo [...] que sou *facilitadora* e eles *próprios* construirão [...] na *mediação* a *gente procura*, no mínimo possível, a *gente* se envolver com *sentimentos*, a *gente* tem orientação exatamente para que a *gente* evite o envolvimento com a *situação*, o *papel* do mediador ali naquele momento é um *facilitador* de um diálogo, *facilitador* da construção da *situação* [...] o *mediador* tem que evitar ter *determinados* tipos de *sentimentos* de pena por uma das *partes*, *sentimento* de se solidarizar com uma *determinada parte*, com a *situação*, a *gente* não pode fazer isso, até porque a *gente* é um *mediador judicial*, a *gente* é imparcial, então a *gente* não pode tá se *envolvendo* com *determinadas* circunstâncias [...] o *sentimento* de *consciência*, que eu preciso assumir o meu *papel* e estou ali não para me



envolver com as partes ou com os problemas das partes [...] meu papel ali é de tentar fazer com que as próprias partes analisem os papéis delas naquela situação e elas olhem para elas e olhem para os sentimentos delas e tentem ali restabelecer uma situação [...] esse olhar mais profissional que a gente precisa ter, a gente consegue separar, mas posso dizer a você que em determinada situações a gente fica assim um pouco constrangido com uma fala de uma das partes, mas aí no meu caso como sou mediadora judicial a gente está ali exatamente para chamar a parte e dizer esse ambiente aqui não é para isso [...] o que a gente tá querendo é focar nessa situação aqui [...] mostrar para a parte que aquele momento ali não é para despejar todos os seus sentimentos, até porque a gente escuta, procura ouvir, mas aí assim, por outro lado, o mediador judicial ele procura também não deixar a parte tão à vontade [...] a gente não vai ter habilidade suficiente para agir em determinadas situações porque a gente não foi treinado para isso [...] a gente evita esse envolvimento emocional, a gente é treinado para não se envolver.

Nessa esteira, “a presença e sensibilidade do mediador dará tranquilidade aos atores no tratamento do conflito, pois que encarregado de mediar o posicionamento dos atores para que a sessão tenha alcançado os seus objetivos” (MARTINS, 2018, p. 183).

Por conseguinte, importante destacar que um dos entrevistados desejou acrescentar mais um elemento à entrevista, trazendo a seguinte reflexão:

Entrevistado 4: Psicólogos são extremamente importantes para esse processo, aqui no meu escritório trabalhamos eu e uma psicóloga e, às vezes, as pessoas elas não conseguem fazer uma mediação, um acordo né, entrar em uma solução pacífica, porque o mediador ele entra um pouquinho mais fundo quando ele vai no interesse, mas quando ele percebe que é sentimento que precisa ser trabalhado é vocês, sem vocês a gente não caminha, então essa parceria mediador psicólogo é importante.

O referido limite foi reconhecido por mais dois entrevistados, tendo um deles enfatizado o trabalho em rede como possibilidade. A tessitura de redes de atuação interdisciplinar e intersetorial correspondem à construção de um instrumento potente no campo jurídico (FERRARI; TAVARES, 2016). Assim, embora o mediador não possa usar da sua profissão acadêmica, existe a possibilidade de um trabalho de parceria ou em rede.

6. Considerações finais

O deslinde do presente estudo lança luz para a importância da mediação na concretização de um sistema multiportas no Brasil, no entanto, não basta um novo método se ele não é eficaz. Por isso, a figura do mediador deve ser considerada preponderante e seu aperfeiçoamento formativo deve perpassar pela análise de algumas particularidades,



sendo necessário abrir a possibilidade de melhorar os cursos tradicionalmente dados, promovendo as novas aprendizagens e aprofundando naquelas menos desenvolvidas.

A revisão de literatura, ainda que escassa, possibilitou cumprir com o objetivo de compreender o constructo das habilidades socioemocionais no âmbito da mediação, tendo indicado que elas importam em vários aspectos da vida humana e, ao serem articuladas com o contexto profissional, especialmente o da mediação que envolve conflitos enraizados, revelam-se intrínsecas ao ofício do mediador, podendo seu desenvolvimento e aprimoramento contribuir e potencializar, ainda mais, a autocomposição.

Por conseguinte, pela análise das palavras destacadas nas nuvens (figuras 1 e 2), foi possível alcançar o objetivo de delinear o papel dos mediadores na autocomposição que, embora compreendam a função de ser um facilitador do diálogo, elegem dificuldades inerentes ao seu efetivo cumprimento. Tal aspecto pôde ser explicado pela ausência de se trabalhar a pessoa do mediador no processo formativo, ou seja, há a tendência de aspectos voltados apenas para as técnicas, teoria e prática, estando a formação ainda longínqua em relação às habilidades que os entrevistados elegeram como importantes.

Consecutivamente, os segmentos de textos ilustrados no dendrograma (figura 3), proporcionaram atingir o objetivo de identificar as habilidades socioemocionais dos mediadores frente à autocomposição, ressaltando o uso da inteligência emocional (autocontrole e autoconsciência) e habilidades sociais (empatia e abordagem afetiva), pelos entrevistados, como ferramentas imbricadas no objetivo da mediação, técnicas utilizadas e papel desempenhado, como também a importância de serem estimuladas no dia a dia para interferir positivamente no âmbito profissional.

Nesse sentido, depreende-se que as HSE estão intrínsecas na prática dos mediadores, mas precisam ser, além de reconhecidas, aprimoradas. Para isso, seria relevante ampliar e solidificar a formação dos mediadores para que eles possam se adequar às exigências de cunho socioemocional, isto é, um processo formativo que também vislumbre um programa de treinamento de HSE dado por um profissional capacitado, podendo ser do campo da Psicologia, da Psicopedagogia ou áreas afins.

Dentre as contribuições deste estudo, destacam-se a visibilidade da mediação como instrumento necessário para a passagem da cultura do litígio à pacificação social, maior reconhecimento da profissão do mediador de conflitos, subsídios de cunho



reflexivo para atenuar dificuldades características à mediação e aperfeiçoá-la, incentivo para construção e busca de uma formação multidimensional por parte dos mediadores, bem como estímulo para o desenvolvimento de mais estudos nesse âmbito.

Importante considerar que não fora possível mensurar de que forma pode ocorrer o indicado aprimoramento das habilidades socioemocionais pelos mediadores, haja vista não ter sido um objetivo traçado para o presente estudo. Por essa razão, outras pesquisas poderão prosseguir, aprofundando teoricamente para desenvolver um modelo de programa de habilidades socioemocionais para a formação de mediadores, bem como pesquisando empiricamente para validar a escala. Outro aspecto importante que também não foi abrangido pelos objetivos do presente estudo, mas merece ser explorado por futuras pesquisas, diz respeito ao trabalho de parceria ou em rede do profissional de Psicologia junto a espaços judiciais ou extrajudiciais que ofereçam mediação.

Em que pese este artigo nos apontar mais reflexões do que respostas, fora possível evidenciar como as habilidades socioemocionais dos mediadores contribuem para a autocomposição, pressuposto da pesquisa. Pela inteligência emocional, a autoconsciência possibilita que o mediador tenha uma percepção e compreensão mais adequada das próprias emoções e dos sentimentos das partes que podem ser a questão central do conflito, por outro lado, o autocontrole serve como importante alicerce para o mediador manter o aspecto de terceiro imparcial e não transformar a mediação em conciliação.

Pelas habilidades sociais, a empatia do mediador de reconhecer e compreender o que o outro está sentindo pode repercutir em decisões responsáveis enquanto facilitador do diálogo. Nessa mesma esteira, a abordagem afetiva do mediador possibilita que, ao estabelecer sensibilidade no contato e conversação, os envolvidos se sintam ouvidos e compreendidos de forma tranquila. Portanto, uma capacitação mais adequada dos mediadores, com aperfeiçoamento de suas habilidades socioemocionais, pode contribuir para a construção de uma solução satisfatória pelas próprias partes inseridas na mediação.

Referências

AZEVEDO, André Gomma de. Políticas públicas para formação de mediadores judiciais: uma análise do modelo baseado em competências. **Meritum, Revista de Direito da**



Universidade FUMEC, 2012. Disponível em:

<http://revista.fumec.br/index.php/meritum/article/view/1599>. Acesso em: 12 mai. 2022.

ANDRETTA, Ilana et al. Habilidades sociais e uso de mídias sociais por adolescentes no ensino médio. **Aletheia**, v. 54, n. 2, p. 44-54, 2021. Disponível em:

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942021000200006. Acesso em: 25 mai. 2022.

BERLINGERI, Matheus Mascioli. **Competências socioemocionais e mercado de trabalho: um estudo para o caso brasileiro**. 2018. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Economia) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2018.

BRASIL. **Lei n. 13.105**, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 10 abr. 2022.

CALUZ, Antonio Daniel Ricardo Engracia. **O papel das habilidades socioemocionais no fluxo escolar: uma análise do Ensino Médio brasileiro**. 2018. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Economia) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2018.

CAMARGO, Brígido Vizeu; JUSTO, Ana Maria. IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. **Temas em psicologia**, v. 21, n. 2, p. 513-518, 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5137/513751532016.pdf>. Acesso em 11 mai. 2022.

CORDEIRO, Eugênia de Paula Benício. **Formação humana de jovens e adultos: Elaboração, implementação e teste de um componente curricular em cursos tecnológicos do instituto federal de educação, ciência e tecnologia – Pernambuco**. 2017. Tese (Doutorado no Programa de Pós-Graduação em Educação) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2017.

DALLA, Humberto; MAZZOLA, Marcelo. **Manual de mediação e arbitragem**. Saraiva Educação SA, 2019.

DAMÁSIO, Bruno Figueiredo. Mensurando habilidades socioemocionais de crianças e adolescentes: Desenvolvimento e validação de uma bateria (Nota Técnica). **Trends in Psychology**, v. 25, p. 2043-2050, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tps/a/8GQ4S98vnn57VxzJznjz3VR/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 abr. 2022.



DAMASCENO, Elizabete Aparecida. A dinâmica da análise lexicométrica e de conteúdo: perspectiva e aplicações ao ensino de língua materna. **Estudos Linguísticos de São Paulo-GEL**, v. 2, p. 42-51, 2007. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Elizabete-Damasceno/publication/266406101_A_dinamica_da_analise_lexicometrica_e_de_conteudo_perspectiva_e_aplicacoes_ao_ensino_de_lingua_materna/links/54d37d850cf28e0697284418/A-dinamica-da-analise-lexicometrica-e-de-conteudo-perspectiva-e-aplicacoes-ao-ensino-de-lingua-materna.pdf. Acesso em 15 mai. 2022.

DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil**: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 2 ed., Salvador: Ed. Jus Podivm, 2019.

FERRARI, Anne Karoline; TAVARES, Gilead Marchezi. A aposta na tessitura de redes como inovação do trabalho no campo sociojurídico. **Serviço Social & Sociedade**, p. 101-123, 2016.
Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/DxqkXjL7Ylr8L8Z4T9hTTch/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em 14 mai. 2022.

GOLEMANN, Daniel. Inteligência emocional: teoria revolucionária. **Rio de Janeiro: Editora Objetiva**, 1995.

HILL, Flávia Pereira. Desjudicialização e acesso à justiça além dos tribunais: pela concepção de um devido processo legal extrajudicial. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, v. 22, n. 1, 2021. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/56701>. Acesso em: 10 abr. 2022.

MARIN, Angela Helena et al. Competência socioemocional: conceitos e instrumentos associados. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**, v. 13, n. 2, p. 92-103, 2017.
Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-56872017000200004. Acesso em: 10 abr. 2022.

MARTINS, Janete Rosa. O papel do mediador e a capacidade de negociação e a confiança dos atores para além da comunicação. **Revista Científica da FASETE**, p. 179-200, 2018.
Disponível em: <https://www.unirios.edu.br/revistarios/internas/conteudo/resumo.php?id=399>. Acesso em: 10 abr. 2022.

MENDES, Aline Rocha. **Educação emocional da escola**: uma proposta possível. 2016. Tese (Doutorado no Programa de Pós-Graduação em Educação) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.



OLIVEIRA, Patricia Vieira de; MUSZKAT, Mauro. Revisão integrativa sobre métodos e estratégias para promoção de habilidades socioemocionais. **Revista Psicopedagogia**, v. 38, n. 115, p. 91-103, 2021. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84862021000100009. Acesso em: 10 abr. 2022.

RIVERO, Lina Maria Herrera Nunez. **Prevenção da ansiedade e promoção de habilidades socioemocionais em crianças pré-escolares**. 2018. Dissertação (Programa de Pós-graduação em Educação e Saúde na Infância e na Adolescência) – Universidade Federal de São Paulo, Guarulhos, 2018.

RICARTE, Mirela Dantas. **Estudo exploratório sobre a implantação de um programa de desenvolvimento de habilidades socioemocionais**. 2019. Tese (Doutorado no Programa de Pós-Graduação em Psicologia Cognitiva) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2019.

SANTOS, Emanuela da Cruz dos; PAIXÃO, Jéssica Silva da. Habilidades socioafetivas na prática da mediação de conflitos familiares. **SEMOC-Semana de Mobilização Científica**, 2019. Disponível em: <http://ri.ucsal.br:8080/jspui/bitstream/prefix/1281/1/Habilidades%20socioafetivas%20na%20pr%C3%A1tica%20da%20media%C3%A7%C3%A3o%20de%20conflitos%20familiar%20es.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2021.

SCHEFFLER, Nataniel; MULLE, Rafael Lima Dalle; VERSUTI, Fabiana Maris. Competências socioemocionais e habilidades sociais no contexto da educação científica. **Pesq. Prát. Educ.**, v. 1, p. 1-16, 2020. Disponível em: <https://epf.unesp.br/pepe/index.php/pepe/article/view/16/15>. Acesso em: 10 abr. 2022.

SOUZA, Marli Aparecida Rocha de et al. O uso do software IRAMUTEQ na análise de dados em pesquisas qualitativas. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v.52, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/pPCgsCCgX7t7mZWfp6QfCcC/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 14 mai. 2022.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 6. ed. São Paulo: Método, 2021.

THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da pessoa humana e mediação familiar**. 2 ed. Porto Alegre: livraria do advogado, 2018.

VITOR, Auriston Magalhães. **Espiritualidade e competências socioemocionais: uma proposta de formação humana integral no universo escolar**. 2021. Dissertação



(Programa de Pós-Graduação em Ciências da Religião) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2021.

VINCENSI, Aline Cristina de Oliveira. **A mediação aliada à inteligência emocional como instrumento de resolução de conflitos aplicadas às ações de guarda no Rio Grande do Sul**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Faculdade de Direito da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020. Disponível

em: https://www.pucrs.br/direito/wpcontent/uploads/sites/11/2021/01/aline_oliveira_v2.pdf. Acesso em: 19 nov. 2021.

WEISSBERG, Roger P. et al. **Social and emotional learning: Past, present, and future**. 2015. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/2015-24776-001?to=riversli@pcsb.org&subject=APA%2BPsycNET%2BSearch%2BResults&message=&display=Citation&searchHistory=on&g-recaptcha-response=>. Acesso em: 25 mai. 2022.

Sobre os autores

Ylany Pachêco Padilha

Universidade de Pernambuco *campus* Garanhuns, Garanhuns, Pernambuco, Brasil. E-mail: ylanypp@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9609-9735>.

Djailton Pereira da Cunha

Universidade de Pernambuco *campus* Garanhuns, Garanhuns, Pernambuco, Brasil. E-mail: djailton.cunha@upe.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5024-7824>.

Os autores contribuíram igualmente para a redação do artigo.

