

EDIÇÃO

PACTOR – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação
Av. Praia da Vitória, 14 A – 1000-247 LISBOA

Tel: +351 213 511 448

pactor@pactor.pt

www.pactor.pt

DISTRIBUIÇÃO

Lidel – Edições Técnicas, Lda.

R. D. Estefânia, 183, R/C Dto. – 1049-057 LISBOA

Tel: +351 213 511 448

lidel@lidel.pt

www.lidel.pt

LIVRARIA

Av. Praia da Vitória, 14 A – 1000-247 LISBOA

Tel: +351 213 511 448

livraria@lidel.pt

Copyright © 2021, PACTOR – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação

® Marca registada da FCA – Editora de Informática, Lda.

ISBN edição impressa: 978-989-693-130-8

1.ª edição impressa: junho 2021

Paginação: Carlos Mendes

Impressão e acabamento: Tipografia Lousanense, Lda. – Lousã

Depósito Legal n.º 485150/21

Capa: José Manuel Reis

Todos os nossos livros passam por um rigoroso controlo de qualidade, no entanto, aconselhamos a consulta periódica do nosso *site* (www.pactor.pt) para fazer o *download* de eventuais correções.

Não nos responsabilizamos por desatualizações das hiperligações presentes nesta obra, que foram verificadas à data de publicação da mesma.

Os nomes comerciais referenciados neste livro têm patente registada.



Reservados todos os direitos. Esta publicação não pode ser reproduzida, nem transmitida, no todo ou em parte, por qualquer processo eletrónico, mecânico, fotocópia, digitalização, gravação, sistema de armazenamento e disponibilização de informação, *sítio Web*, blogue ou outros, sem prévia autorização escrita da Editora, exceto o permitido pelo CDADC, em termos de cópia privada pela AGECOP – Associação para a Gestão da Cópia Privada, através do pagamento das respetivas taxas.

ÍNDICE

Nota da FMC	V
Agradecimentos	VII
Autores	XI

CASO 1	
Anabela Quintanilha	1
<i>Mediação Familiar</i>	

CASO 2	
Ana Paula Ribeiro	13
<i>Mediação Familiar</i>	

CASO 3	
Célia Nóbrega Reis	25
<i>Mediação Penal</i>	

CASO 4	
Dulce Nascimento	37
<i>Mediação Laboral</i>	

CASO 5	
Isabel Rama	47
<i>Mediação Familiar</i>	

CASO 6	
Katian Caria	55
<i>Mediação Familiar</i>	

CASO 7	
Maria Flor Mendonça	59
<i>Mediação Familiar</i>	

CASO 8	
Maria João Castelo-Branco	69
<i>Mediação Familiar</i>	

	CASO 9	
Pedro Morais Martins e Diana Rua		83
	<i>Mediação Familiar</i>	
<hr/>		
	CASO 10	
Sara Quintas		97
	<i>Mediação Familiar</i>	
<hr/>		
	CASO 11	
Susana Campos		109
	<i>Mediação Familiar</i>	
<hr/>		
	CASO 12	
Teresa Barreto Xavier		115
	<i>Julgados de Paz</i>	
<hr/>		
	CASO 13	
Ursula Caser		127
	<i>Julgados de Paz</i>	
<hr/>		
Glossário		139
Índice Remissivo		143
<hr/>		

AUTORES

Anabela Quintanilha

Sócia-gerente da empresa MEDIARMAIS - Formação, Mediação e Coaching, Lda. Membro associado do Centro de Direito da Família da Universidade de Coimbra. Membro da associação “A voz da Criança”. Membro do Conselho Científico da Revista da Federação Nacional de Mediação de Conflitos. Docente em diversas pós-graduações ministradas em estabelecimentos de ensino superior. Oradora em inúmeras conferências. Colaboradora e prefaciadora em diversas obras escritas.

Ana Paula Ribeiro

Mediadora de conflitos civis, familiares e escolares. Mediadora privada inscrita na lista de mediadores organizada pela Direção-geral da Política de Justiça (DGPJ) e Mediadora no Sistema de Mediação Familiar (SMF). Membro de direção da Associação ProConsenso (Associação para a Mediação de Conflitos e de Promoção da Cidadania). *Coach* certificada. *Certified Positive Discipline Classroom Educator* pela *Positive Discipline Association*. Pós-graduada em Mediação de Conflitos, em Contexto Escolar e em Parentalidade Positiva. Formadora nestas áreas. Exerce aconselhamento parental.

Célia Nóbrega Reis

Mediadora dos serviços públicos de Mediação (Familiar, Laboral e Penal) e nos Julgados de Paz, na Direção-geral da Política de Justiça (DGPJ) do Ministério da Justiça de Portugal. Mediadora de conflitos privada (Família, Comercial, Laboral e Consumo) em Portugal, Angola, Brasil e São Tomé e Príncipe. Formadora na área da resolução de conflitos (Portugal, Angola, Brasil e São Tomé e Príncipe). Formadora certificada pela DGPJ. Membro de direção (secretária) da Federação Nacional de Mediação de Conflitos (FMC). Presidente da comissão de boas práticas da FMC. Coautora dos códigos de ética e deontologia da Associação de Mediadores de Conflitos (AMC) e da FMC.

Dulce Nascimento

Mediadora privada e nos sistemas públicos de Mediação (em Portugal e no Brasil). Instrutora Judicial do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Secretária-adjunta da Comissão Especial Nacional do Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (CFOAB) de Mediação e Conciliação. Coordenadora da Pós-graduação em Mediação, Gestão e Resolução de Conflitos da Pós-ESA. Especialista em Resolução Estratégica de Conflitos. Mestre em Direito e pós-graduada em Gestão de Recursos Humanos.

Carreira com mais de 20 anos na advocacia consensual, mais de 18 anos na Mediação e seis anos como Juíza Coordenadora no Julgado de Paz. Autora de projetos *online*, com destaque para a “Via Consenso, Advocacia Consensual em Ação”, a “CHAVE para ADVOGAR na MEDIAÇÃO” e o “ACTIVE MASTERCLASS” para mediar e advogar na mediação, bem com diversos artigos, livros e sentenças.

Isabel Rama

Mediadora familiar no Sistema de Mediação Familiar (SMF) desde 2007 e Mediadora privada inscrita na lista organizada pela Direção Geral da Política de Justiça (DGPJ). Formadora em diversas áreas, nomeadamente na área da Mediação Familiar. Oradora em diversos eventos sobre Mediação Familiar. Licenciatura em Serviço Social e mestrado em Política Social. Autora e coautora de livros na área da Mediação Familiar.

Katian Caria

Consultora, Formadora, *Coach* e Mediadora de conflitos certificada e reconhecida nacional e internacionalmente. Licenciada em Relações Internacionais pela Universidade de Lisboa e com mestrado em Estudos Europeus pelo Instituto de Estudos Europeus *Alcide de Gasperi*. *Qualified Teacher de MBSR (Mindfulness Based Stress Reduction)* pela Universidade da Califórnia, entre outras certificações.

Maria Flor Mendonça

Mediadora de conflitos e Formadora de Mediação Familiar e Mediação de Conflitos no âmbito dos Julgados de Paz. Há cerca de 10 anos exerce apenas a Mediação Familiar, tanto nos serviços públicos como em privado, tendo ajudado na criação da Federação Nacional de Mediação de Conflitos (FMC) desde o início. Foi Advogada durante cerca de 30 anos, com exercício nos campos do Direito Penal e do Direito de Família, com várias formações relativas ao tema da violência doméstica.

Maria João Castelo-Branco

Advogada, *Coach* e Mediadora de conflitos familiares, escolares, civis e comerciais. Formadora nestas áreas em diversas instituições e no ensino superior. Está inscrita na lista de mediadores organizada pela Direção-geral da Política de Justiça (DGPJ), mediação privada. É mediadora no Sistema de Mediação Familiar (SMF), mediação pública. Sócia-gerente da MEDIARMAIS – Formação, Mediação e *Coaching*, Lda., e Presidente da direção da Federação Nacional de Mediação de Conflitos (FMC) desde abril de 2018.

Pedro Morais Martins

Mediador dos Serviços de Mediação Familiar e dos Julgados de Paz do Ministério da Justiça de Portugal. Professor na área de Mediação Familiar na Universidade Católica

Portuguesa de Lisboa e no Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP) da Universidade de Lisboa. Cofundador e presidente da direção do Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal (IMAP). Formador de mediadores em Portugal, Brasil, Angola e México. Coordenador de diversos projetos de Mediação Escolar. Representante português no *Comunidad de Especialistas de Métodos Alternos de Solución de Conflictos y Justicia Restaurativa* (CEMAJUR) Internacional e no CEMAJUR Internacional Kids.

Diana Rua

Mediadora de conflitos inscrita na lista de mediadores da Direção-geral da Política de Justiça (DGPJ), certificada em Mediação de Conflitos no âmbito dos Julgados de Paz e com especialização em Mediação Familiar, pelo Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal (IMAP). Membro da direção do IMAP. Assistente Social na Força Aérea Portuguesa.

Sara Quintas

Mediadora familiar no Instituto Português de Mediação Familiar (IPMF). *Qualified for Dispute Resolution Commercial Mediator, The Academy of Experts*, Londres. Formadora. Exerce funções de Assistente Social e de Mediadora Familiar/Conflitos em gabinetes privados e no Espaço Famílias do Centro de Recursos Especializado do município de Santa Maria da Feira. Licenciatura e mestrado em Serviço Social. Pós-graduação em Proteção de Menores.

Susana Campos

Mediadora de conflitos familiares no Sistema de Mediação Familiar (SMF), mediação pública. Está inscrita na lista de mediadores organizada pela Direção Geral da Política de Justiça (DGPJ), mediação privada. Licenciada e mestre em Serviço Social. Tem especialização avançada pós-universitária em Terapia Familiar e Intervenção Sistémica, entre outras certificações.

Teresa Barreto Xavier

Advogada inscrita na Ordem dos Advogados. Mediadora de conflitos, iniciou o seu percurso na mediação em 2003, tendo feito, desde então, formação nas áreas da Mediação Familiar, Mediação Escolar/Educativa, Mediação Laboral, Mediação Civil, Mediação Comercial e Mediação Penal, Práticas Restaurativas, Mediação Comunitária e Cyber-Mediação. É Mediadora privada e nos Julgados de Paz, bem como nos serviços públicos de mediação (Sistemas de Mediação Familiar e Sistemas de Mediação Laboral). É Formadora de profissionais em diversas áreas, nomeadamente na Mediação de Conflitos, na área Jurídica e da Deontologia. Licenciada em Direito. Pós-graduada em Estudos Europeus e em Direito da Comunicação.

Ursula Caser

Mediadora de Conflitos Complexos Multiparte (ambiental, empresarial, comunitária), Geógrafa e *Master Européen en Médiation*. Facilitadora de processos de planeamento público. Formadora e Mediadora nos Julgados de Paz de Cascais, Lisboa, Odivelas, Seixal e Sintra. Tem creditações profissionais de Mediadora do *Center for Effective Dispute Resolution (UK)* e do *Intersternal Mediation Institute (NL)*. Desde 2001, é colaboradora da wTeamUp e, desde 2012, Sócia-gerente da empresa MEDIATEDOMAIN, Lda.

CASO 1

Anabela Quintanilha

MEDIAÇÃO FAMILIAR



Introdução

Começava mais uma manhã em que se cumpria o ritual de digitar o endereço eletrónico e aceder às mensagens, que sempre podiam determinar novas tarefas a acrescentar ao que fora planeado para o dia.

Lá estava uma notificação a convidar para conduzir um processo de mediação familiar, vinda do sistema público, que abreviadamente se designa por SMF (Sistema de Mediação Familiar). Mais um clique e acedo à plataforma, aceito o processo, abro o separador da identificação das partes envolvidas e lá estão Sónia e Rodrigo, ela com uma morada no Ribatejo, ele na grande Lisboa.

Fico a saber de uma Leonor com dois anos de idade. Fico também a saber que o caso não tem processo judicial a correr. Sei dos contactos dos interessados e pouco mais, nem mais preciso saber, porque as histórias, essas, querem-se contadas na primeira pessoa, vivas, espontâneas, com as emoções emergentes.

No mesmo formulário diz-se que o objeto da mediação é a regulação do exercício das responsabilidades parentais.

A etapa seguinte é esperar ser contactada ou, em alternativa, contactar para proceder à marcação. Assim o fiz e assim aconteceu com relativa facilidade.

O Processo de Mediação

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

Pressinto alguém do lado de fora da sala, entreabro a porta e de imediato um *"olá, sou a Sónia"*, vindo de um rosto fechado. A imagem de uma jovem que aparenta os seus trinta e poucos anos. Figura franzina, cabelo escuro encaracolado, rebeldemente despenteado, e um vestuário irreverente. Sobressaem as mãos. Sim, as mãos esguias e ondulantes, enquanto apressadamente diz: *"O Rodrigo ainda não chegou, certamente vai chegar atrasado, como de costume"*.

Esta frase faz tilintar algumas campainhas na minha memória de outros casos e, com um sorriso, que não é acolhido, adianto: *"Ainda estamos a uns minutos da hora marcada, vamos aguardar um pouco e, entretanto, faço um telefonema."*

Sónia faz um leve aceno de cabeça e eu esgueiro-me rapidamente para a sala, antes que venha um monte de informação sobre quem não está ali e uma tentativa de aliança com a mediadora.

Pouco tempo passado, oiço vozes vindas do átrio e não demora um bater forte e seco na porta acompanhado da exclamação *"já cá estamos os dois"*. Dirijo-me até lá, convidando-os a entrar e a sentarem-se à vontade. Rodrigo, alto, tez clara, bem parecido e perfumado, aparentado menos dois ou três anos do que Sónia, justifica o atraso pelo facto de ter vindo direto de Lisboa. Proponho que encontremos o melhor horário para as próximas sessões, tendo em conta as deslocações de cada um, disse eu. No entanto, Rodrigo diz que passará a sair de Lisboa 15 minutos mais cedo, o que

Conclusão

Como sempre fazemos entre sessões e no final das mediações, eu e a minha colega refletimos sobre todo o percurso desta mediação e, nessa mesma semana, levámos este caso ao grupo de intervenção de que fazíamos parte. Na sequência desta reflexão conjunta, percebemos a ressonância que tinha produzido em nós esta mediação (lidar com a diferença; sermos discriminados; não compreendermos a atitude do outro; ficarmos ressentidos com a sua atitude) e quais as dificuldades com que tínhamos lidado (o frio; a falta de condições que consideramos mais adequadas para a realização das mediações; a distância entre o local onde vivemos e onde fizemos a mediação, para que pudéssemos ter cada vez mais prática nesta área).

Para mim, foi, de longe, a mediação de área penal com um processo mais original e com um acordo cooperativamente construído. Ficou muito claro que aquilo que vemos (parte emersa do icebergue) é francamente menor do que aquilo que sentimos (parte imersa do icebergue) e que é sobre esta última (motivações, sujeitos, interação) que a mediação primeiramente trabalha para que, depois, aqueles mesmos sujeitos, empoderados pelo entendimento e compreensão mútuos, possam, por si próprios, de forma emancipada e responsável, pensarem e escolherem as possibilidades que melhor atendam às suas necessidades, já que, sem dúvida, todos e cada um de nós somos quem mais e melhor sabe de si mesmo.

A MEDIAÇÃO TRABALHA PRIMEIRO AQUILO QUE OS INTERVENIENTES SENTEM, PARA DEPOIS, EMPODERADOS PELO ENTENDIMENTO E COMPREENSÃO MÚTUOS, POSSAM ESCOLHER AS POSSIBILIDADES QUE MELHOR ATENDAM ÀS SUAS NECESSIDADES.

Agradeço à Ana e ao Carlos por contribuírem para o meu objetivo: auxiliar todos aqueles que em qualquer momento da sua vida, e na interação com o outro, se deparam com desafios que precisam e querem ultrapassar para se sentirem mais harmonizados e mais pacificados, consigo e com os outros. Grata a vocês e a todos aqueles que se predispõem corajosamente (com coragem, com o coração) a realizar esta viagem.

- b) As despesas escolares com livros e material escolar, bem como o seguro oficial da escola, serão suportadas em partes iguais por ambos os progenitores e desde que devidamente comprovadas por documento;
- c) As despesas de saúde, devidamente comprovadas, serão suportadas em partes iguais pelos progenitores.»

Ficou também definido o acompanhamento deste acordo por parte do Instituto da Segurança Social, Centro Distrital da área de residência das partes.

A **pré-mediação** em sessão conjunta foi o primeiro passo para esclarecer todas as dúvidas das partes sobre um processo que era totalmente desconhecido para elas.

Após o esclarecimento das partes, foi assinado o **protocolo de mediação** que deu início à **mediação**.

Surpreendentemente, encontrei duas pessoas assertivas, dialogantes. Ambos concordaram com o estipulado no **acordo provisório** fixado pelo tribunal, logo o trabalho da **mediação** foi mediar outros pontos não constantes no acordo provisório, nomeadamente férias escolares e verão.

O trabalho da mediação foi apenas limar algumas arestas numa sessão que durou uma hora e trinta minutos e que resultou em **acordo**, tendo os participantes ficado “*encantados*” com a mediação familiar.

ACORDO DA MEDIAÇÃO

I

Guarda

Ambos acordam exercer as responsabilidades parentais nas questões de particular importância para a vida do menor que serão exercidas em comum por ambos os progenitores, sem prejuízo das situações de urgência manifesta, em que qualquer um dos progenitores pode agir sozinho, devendo prestar informações ao outro logo que possível, nos termos do regime estipulado na parte final do artigo 1906.º, n.º 1, e 1911.º, ambos do Código Civil;

A Dinâmica de Mediação

A mediação que escolhemos foi solicitada ao IMAP e ocorreu entre setembro e outubro de 2020.

A **pré-mediação** foi efetuada por outro profissional que não os integrantes da equipa de mediação. A única informação que nos foi passada pelos serviços foi o original do compromisso de mediação (chamado **protocolo de mediação** pela lei), que foi por nós assinado em frente aos mediandos, para nos comprometermos com as mesmas ideias nele contidas. No compromisso de mediação constavam os nomes dos participantes, dia, hora e local de realização da primeira sessão.

Encontrámo-nos 60 minutos antes da hora marcada para prepararmos a co-mediação que íamos realizar. Como já tínhamos trabalhado em conjunto em diversas ocasiões, optámos pela **co-mediação** pura, onde os mediadores intervêm da mesma forma consoante sintam ser necessário. Estipulámos apenas que o Pedro faria o acolhimento dos mediandos (convite para que os mediandos se sentem onde desejam e para indicação do nome pelo que gostariam de ser chamados) e que a Diana faria uma pequena repescagem das principais ideias trabalhadas na pré-mediação (trabalho dos mediandos, papel dos mediadores e principais características da mediação: confidencialidade, cooperação e voluntariedade). Em conjunto, estabeleceríamos o tempo de cada sessão (entre 90 a 120 minutos de trabalho) e a possibilidade de qualquer participante da mediação solicitar pausas durante os encontros.

De salientar que, neste caso, a co-mediação permitiu, na nossa ótica:

- a) Uma complementaridade entre a equipa e um melhor atendimento aos mediandos, fruto da interajuda que permitiu uma escuta mais apurada e uma observação da componente emocional mais atenta;

A CO-MEDIAÇÃO PERMITE UMA COMPLEMENTARIDADE ENTRE A EQUIPA, UMA ENORME RIQUEZA DAS REUNIÕES E UM CRESCIMENTO E APRENDIZAGEM CONTÍNUOS.

gosta. Por vezes, é impaciente, precisa de muita companhia e revela uma maturidade acima do normal.

A Filipa é bastante descontraída, mais rebelde, persistente, determinada e, por vezes, tem dificuldade em lidar com o “não”.

Sobre o filho André disseram que é muito dócil. Precisa de muito afeto, quer dos pais, quer dos irmãos. Tem grande facilidade em socializar e em meter conversa com outras crianças e adultos.

Procurámos ampliar mais a informação trazida pelos pais, pegando em determinadas expressões e devolvendo as mesmas de forma que pudessem falar de forma mais desenvolvida sobre as características e necessidades dos filhos.

Outras técnicas usadas pelos mediadores:

- **Pergunta da cadeira vazia** para dar voz aos filhos;
- **Resumo linear** para reforçar a escuta dos mediandos e dar um ordenamento ao trabalho.
- **Resumo cooperativo** para salientar convergências sobre o passado ou desejos comuns para o presente e futuro.
- **Pergunta circular reflexiva** para procurar ampliar a compreensão entre os mediandos, expressando o que estava por trás de determinadas expressões.

Depois de os mediandos terem partilhado informação ao longo de quatro sessões, no final do quarto encontro fizemos a **agenda** com os participantes.

A AGENDA É UMA FERRAMENTA DE TRABALHO UTILIZADA PELA MEDIAÇÃO EMANCIPADORA E RESPONSÁVEL E QUE FAZ A TRANSIÇÃO ENTRE A REFLEXÃO DOS PARTICIPANTES SOBRE AS SUAS VIDAS E O PROJETO QUE TRAÇAM NA MEDIAÇÃO PARA IMPLEMENTAR NO FUTURO.

A agenda é uma ferramenta de trabalho utilizada pela mediação emancipadora e responsável e que faz a transição entre a reflexão dos participantes sobre as suas vidas, necessidades e desejos e como pretendem implementar no futuro o projeto que traçaram ao longo

ÍNDICE REMISSIVO

A

- Acolhimento 40, 86, 98, 131
 - emocional 89
- Acordo(s) 21, 34, 50, 57, 65, 66, 72, 77, 79, 95, 100, 124, 136, 137
 - escrito 15, 69
 - provisório(s) 48, 50, 100
- Agenda 20, 33, 43, 75, 90
- Apresentação de propostas 45
- Ata inicial 73
- Autocomposição 53
- Autodeterminação 53
- Autorreflexão 32

B

- Brainstorming* 33, 92

C

- Caucus* 15, 23, 26, 39, 55, 77, 98, 99
- Co-mediação 15, 25, 37, 55, 85, 128
- Comunicação
 - empática 40, 42
 - não-verbal 111
 - não violenta 44
- Consentimento escrito 118

D

- Dinâmicas de comunicação 105
- Disponibilidade dos advogados 40, 117, 124

E

- Empatia 18, 57, 73, 122, 125

- Escuta ativa 42, 57, 73, 125
- Etiqueta de comunicação 111

F

- Feedback* construtivo 133
- Flip chart* 14, 15
- Folheto informativo de pagamento 110
- Formulários 15

I

- Interesse comum 133

L

- Lugar do vazio 41

M

- Mapa 65
- Mediação *online* 111

O

- Objetivação 33
- Opções 92

P

- Paráfrase 64, 74, 125
- Pausas 73
- Pergunta(s)
 - abertas 19, 63, 75, 76, 87, 88, 125
 - circular(es) 63, 76, 125
 - da cadeira vazia 19, 90
 - de aprofundamento 42
 - de confirmação 125

Uma obra organizada pela **Federação Nacional de Mediadores de Conflitos** que conta com os relatos de mediadores com formação certificada pelo Ministério da Justiça:



Anabela
Quintanilha



Ana Paula
Ribeiro



Célia Nóbrega
Reis



Diana Rua



Dulce Nascimento



Isabel Rama



Katian Caria



Maria Flor
Mendonça



Maria João
Castelo-Branco



Pedro Morais
Martins



Sara Quintas



Susana Campos



Teresa Barreto
Xavier



Ursula Caser

A presente obra, inédita em Portugal, é constituída por 13 relatos de casos reais de mediação, realizados por mediadores com formação certificada pelo Ministério da Justiça.

Nos seus relatos, os mediadores contam as suas experiências, mas igualmente as suas reflexões, desafios e preocupações. Enriquecem-nos com a apresentação e a fundamentação das técnicas e das ferramentas usadas em cada passo dado para o encontro de soluções, assim como com a constatação das suas frustrações perante um impasse ou quando o entendimento não é conseguido.

Este livro, além de ser mais um elemento de divulgação deste Meio de Resolução Alternativa de Conflitos, procura mostrar em que consiste a atuação dos mediadores, cujo perfil assenta nos princípios da imparcialidade e da isenção, da independência, da competência e da responsabilidade.

Trata-se de uma obra útil, destinada a todos aqueles que fazem da mediação a sua profissão, mas também aos formandos em mediação e a todos os profissionais e cidadãos em geral, que possam beneficiar do recurso à mediação, para resolução de conflitos em diversos campos e contextos.

O que pode encontrar neste livro?

- Casos práticos e reais de mediação • Técnicas e ferramentas de mediação
 - Técnicas de comunicação • Gestão de conflitos • Mediação Familiar
 - Mediação Penal • Mediação Laboral • Julgados de Paz

Inclui ainda um Glossário das técnicas, fases e documentos da mediação