

Eulália Patrícia de Sousa Gomes

**Re/Conhecimento das Vantagens da Mediação
Face ao Sistema Jurídico Tradicional**

**Universidade Fernando Pessoa
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais**

Porto, 2012

Eulália Patrícia de Sousa Gomes

**Re/Conhecimento das Vantagens da Mediação
Face ao Sistema Jurídico Tradicional**

**Universidade Fernando Pessoa
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais**

Porto, 2012

Eulália Patrícia de Sousa Gomes

**Re/Conhecimento das Vantagens da Mediação
Face ao Sistema Jurídico Tradicional**

Trabalho apresentado à Universidade Fernando Pessoa como parte
dos requisitos para obtenção do Mestrado
em Mediação e Interculturalidade
orientado pelo Prof. Doutor Pedro Cunha

Resumo

Numa sociedade em permanente construção e mutação das diferentes estruturas sociais, das diferentes culturas e formas de estar, torna-se necessário adequar respostas que promovam e contribuam para a paz social. A resolução de conflitos pela via construtiva, do diálogo, da participação ativa dos cidadãos na construção da sua justiça no mais puro exercício da cidadania conduz a uma sociedade mais equilibrada, justa e participativa, empodera o cidadão de responsabilidade e dota-o de ferramentas de diálogo que lhe permitem uma maior satisfação com as relações estabelecidas.

Partindo destes pressupostos, este estudo debruça-se sobre o re/conhecimento das vantagens da mediação face ao sistema jurídico tradicional que a comunidade possui. Assim, começa-se por uma revisão teórica sobre o conflito e a mediação e, posteriormente, apresenta-se o estudo quantitativo efetuado através da aplicação de um inquérito por questionário, construído originalmente para este fim, designado por MED, sendo que o mesmo foi aplicado a 230 indivíduos funcionários das Câmaras Municipais de Caminha e de Viana do Castelo. O tratamento dos dados recolhidos efetuou-se mediante o programa de análise de dados designado por *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*, versão 19.

Os resultados alcançados permitem-nos concluir, principalmente, que existe ainda um longo caminho a percorrer até que os cidadãos tomem consciência da realidade da mediação e do seu poder enquanto instrumento de mudança social, sendo perceptível uma grande necessidade de divulgação da solução e de formação dos agentes institucionais que podem ser um dos principais ativadores dos processos de mediação.

Abstract

In a society in permanent construction and mutation of its different social structures and its different cultures and lifestyles, it becomes necessary to adjust the responses that promote and contribute for social peace. The constructive conflict resolution, by means of dialogue, active participation of citizens in the construction of their own justice, in the purest way of its citizenship exercise, lead to a more balanced, just and active society and empowers the common citizen of responsibility and gives him the tools of dialogue that allow to achieve greater satisfaction in the established relationships.

Parting from these assumptions, this study lays over the recognition of the advantages of mediation towards the traditional juridical system.

Therefore, it starts with a theoretical revision over conflict and mediation and, after, we present the quantitative study made through the application of an enquiry by questionnaire, originally constructed for that purpose, designated by MED and applied to 230 individuals, workers from the Town Halls of Caminha and Viana do Castelo. The treatment of the collected data was made through the *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*, ver. 19 software.

The results allowed us to conclude, mainly, that there's still a long way until citizens become aware of the mediation reality and its power as an instrument of social change, it's clear there's a great need of better divulgation of this solution and of training of the institutional agents that can be one of the principal activators of mediation processes.

Agradecimentos

Ao Santiago pela colaboração, com um pedido de desculpa pelo excesso de horas de trabalho.

Ao meu marido pelo apoio incondicional, motivação, presença e dedicação.

À minha família pelo apoio.

Ao Professor Pedro Cunha pela disponibilidade e orientação.

À Marta pela paciência e colaboração.

Ao Jorge pelo apoio prestado.

Ao Paulo pelo olhar lupa.

Aos entrevistados e a todos aqueles que de alguma forma contribuíram para a realização deste estudo.

Muito Obrigada!

Índice

I. Introdução	14
II. Conflito e mediação: duas realidades de gestão do “social”	19
2.1. Conceito de conflito	19
2.1.1. Fatores facilitadores dos conflitos	23
2.1.2. A escalada disfuncional do conflito.....	24
2.1.3. O conflito como um risco e como uma oportunidade	25
2.2. Conceito de mediação.....	26
2.2.1. Breve história da mediação.....	29
2.2.2. Tipos de mediação	30
2.2.3. Fatores que influenciam a eficácia da mediação	32
2.2.4. Competências do mediador	32
2.2.5. Vantagens da mediação	33
III. Método	36
3.1. Introdução.....	36
3.2. Objetivo do estudo e pergunta de partida	37
3.3. Formulação de hipóteses e questões	38
3.4. Instrumentos e procedimentos	40
3.5. Caracterização sociodemográfica da amostra	44
IV. Análise e discussão de resultados	47
4.1. Tratamento e análise das variáveis sociodemográficas	47
4.2. Tratamento e análise das variáveis relativas às questões sobre a mediação.....	53
4.2.1. Grau de conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos e mediação.....	53
4.2.2. Conflitos resolvidos através da mediação	55
4.2.3. Grau de satisfação com a mediação.....	58
4.2.4. Razões para o não recurso à mediação	60
4.2.5. Vantagens da mediação	61

4.2.6. Desvantagens da mediação	63
4.2.7. Recetividade futura à mediação.....	65
4.2.8. Não recetividade futura à mediação	68
4.2.9. Comentários e sugestões.....	70
4.3. Demonstração das hipóteses teóricas	71
V. Conclusões	85
VI. Referências bibliográficas e webgráficas	96
VII. Anexos.....	99
Anexo A - Questionário de Mediação de Conflitos (MED).....	100

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Trabalhadores da C.M. de Viana do Castelo por cargo/carreira, nível de escolaridade e género (2011).....	45
Gráfico 2 - Trabalhadores da C.M. de Caminha por cargo/carreira, nível de escolaridade e género (2011).....	46
Gráfico 3 - Distribuição dos inquiridos por sexo	47
Gráfico 4 - Distribuição dos inquiridos por faixa etária.....	48
Gráfico 5 - Distribuição dos inquiridos por estado civil	49
Gráfico 6 - Distribuição dos inquiridos por experiência profissional	50
Gráfico 7 - Distribuição dos inquiridos por categoria profissional	51
Gráfico 8 - Distribuição dos inquiridos por escolaridade.....	52
Gráfico 9 - Conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos.....	54
Gráfico 10 - Conhecimento sobre o tipo de litígios podem ser resolvidos na mediação	55
Gráfico 11 - Recurso à mediação para resolver o conflito	57
Gráfico 12 - Satisfação com a resposta alcançada na mediação segundo as variáveis rapidez, custo, informalidade e qualidade do acordo alcançado	58
Gráfico 13 - Razões porque não recorreu à mediação para resolver o conflito.....	60
Gráfico 14 - Importância atribuída às vantagens da mediação.....	62
Gráfico 15 - Importância atribuída às desvantagens da mediação	64
Gráfico 16 - Recetividade à procura da mediação no futuro	65
Gráfico 17 - Pelas vantagens associadas ao processo de mediação	66
Gráfico 18 - Diminuição do volume processual no sistema jurídico tradicional	66
Gráfico 19 - Dispensa do tribunal.....	67
Gráfico 20 - Falta de resposta na área de residência	68
Gráfico 21 - Descrédito no serviço.....	69
Gráfico 22 - Preferência pelo sistema jurídico tradicional.....	69

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Distribuição dos inquiridos por sexo e por área de residência profissional ..	48
Tabela 2 - Distribuição dos inquiridos por faixa etária e por área de residência profissional	49
Tabela 3 - Distribuição dos inquiridos por estado civil e por área de residência profissional	50
Tabela 4 - Distribuição dos inquiridos por experiência profissional e por área de residência profissional	51
Tabela 5 - Distribuição dos inquiridos por categoria profissional e por área de residência profissional	52
Tabela 6 - Distribuição dos inquiridos por escolaridade e por área de residência profissional	53
Tabela 7 - Conflito passível de resolução por mediação familiar	56
Tabela 8 - Conflito passível de resolução por mediação penal	56
Tabela 9 - Conflito passível de resolução por mediação laboral	56
Tabela 10 - Conflito passível de resolução em julgados de paz	57
Tabela 11 - Conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos	73
Tabela 12 - Conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos	74
Tabela 13 - Entidade <i>versus</i> conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos	74
Tabela 14 - Teste de Qui-Quadrado	74
Tabela 15 - Conhecimento sobre o tipo de litígios resolvidos na mediação	75
Tabela 16 - Entidade <i>versus</i> conhecimento sobre litígios resolvidos na mediação	75
Tabela 17 - Teste de Qui-Quadrado	75
Tabela 18 - Recetividade à procura da mediação como resposta futura a um conflito ..	76
Tabela 19 - Faixa etária <i>versus</i> recetividade à procura da mediação no futuro	76
Tabela 20 - Teste de Qui-Quadrado	77
Tabela 21 - Recetividade à procura da mediação no futuro	78
Tabela 22 - Faixa etária <i>versus</i> recetividade à procura da mediação no futuro	78
Tabela 23 - Variação do conhecimento sobre os litígios resolvidos na mediação em função da escolaridade	79

Tabela 24 - Escolaridade <i>versus</i> conhecimento sobre litígios resolvidos na mediação .	79
Tabela 25 - Teste de Qui-Quadrado	80
Tabela 26 - Variação da recetividade na procura da mediação como resposta futura a um conflito em função da escolaridade	80
Tabela 27 - Escolaridade <i>versus</i> recetividade à procura da mediação no futuro.....	81
Tabela 28 - Teste de Qui-Quadrado	81
Tabela 29 - Variação da recetividade na procura da mediação como resposta futura a um conflito em função da experiência profissional.....	82
Tabela 30 - Experiência profissional <i>versus</i> recetividade à procura da mediação no futuro	82
Tabela 31 - Teste de Qui-Quadrado	83
Tabela 32 - Opção pela mediação como método de resolução de um conflito em função da área de residência.....	83
Tabela 33 - Teste de Qui-Quadrado	84
Tabela 34 - Entidade <i>versus</i> recurso à mediação para resolver o conflito	84

I. Introdução

Este trabalho foi desenvolvido no âmbito do Mestrado em Mediação e Interculturalidade, da Universidade Fernando Pessoa. Teve como orientador o Professor Doutor Pedro Cunha e como tema o “Re/Conhecimento das Vantagens da Mediação Face ao Sistema Jurídico Tradicional”.

Tendo como premissa o título apresentado, definimos como principal objetivo realizar um estudo de cariz quantitativo com o propósito de analisar o conhecimento e o respetivo reconhecimento social que os indivíduos da amostra selecionada, pertencentes aos concelhos de Viana do Castelo e Caminha, possuem sobre o sistema de resolução de conflitos alternativo ao sistema jurídico tradicional.

A problemática teórica inicia-se no capítulo II, o qual pretende fazer o enquadramento sobre as diferentes perspetivas dos conceitos-chave da presente investigação, ou seja, os de conflito e de mediação.

Assim, na elaboração deste trabalho de investigação partimos da noção de “Conflito” enquanto fenómeno presente nas relações humanas, em todas as sociedades, desde o início dos tempos, decorrentes da pluralidade de pontos de vista, das necessidades e das expectativas e comportamentos de todos os indivíduos envolvidos (Cunha, 2008) que acontecem em todos os domínios da sociedade e em todos os grupos sociais e são, por isso, uma realidade que todos reconhecemos.

É interessante notarmos aqui a noção de Serrano e Rodriguez (*cit in* Cunha, 2008) que concluem que o conflito surge quando duas ou mais partes se enfrentam entre si para alcançar objetivos percebidos como incompatíveis.

De notar que os vários autores identificam efeitos positivos e construtivos do conflito, como, por exemplo, o facto de constituir um facilitador de comunicação e um fomentador do reconhecimento da legitimidade de interesses (Cunha & Leitão, 2008), ser a semente que nutre a mudança social, facilita a reconciliação dos interesses legítimos das pessoas, e (...) cria a unidade do grupo (Pruitt & Rubin, *cit in* Cunha, 2008), ser o motor da mudança social, permitir o estabelecimento das diferenças

intergrupais, proporcionar a obtenção de fins concretos e contribuir para a integração e coesão social, fonte de mudança social e reconciliação dos interesses individuais (Coser *cit in* Cunha, 2008).

Acerca dos aspetos mais destrutivos do conflito, Pruitt e Rubin (*cit in* Cunha, 2008) revelam o destacamento, que acontece quando as pessoas lidam com o conflito através da rivalidade, tentando sair-se bem à custa do outro e ainda o fomento de atitudes hostis, gerar a insegurança comunicacional, a criação de falsos julgamentos e percepções, e a estimulação de soluções de força e poder (Cunha & Leitão, 2011).

Debruçamo-nos posteriormente sobre o pensamento de Cunha e Leitão (2011) acerca da compreensão do fenómeno conflitual, nas designadas perspetivas tradicional e de gestão construtiva de conflitos.

Para o esclarecimento do termo “conflito” foi também importante compreender a diferença entre este e “problema”, no que nos apoiamos na visão de Almeida (*cit in* Cunha & Leitão, 2011).

Após o esclarecimento dos conceitos fundamentais ao enunciado da investigação, debruçamo-nos nos fatores facilitadores dos conflitos, como as tensões suscitadas pelo contexto social de relações de interdependência e do poder potencial dos antagonistas Serrano (*cit in* Cunha & Leitão, 2011) refere ainda a existência de antecedentes desencadeadores do próprio conflito, a chamada, “raiz objetiva” do conflito.

Após tomarmos contacto com as diversas, mas complementares, definições de conflito que nos chegam de autores como Cunha (2008) e Serrano e Rodriguez (1993), Fernandez –Ríos (1998), Gonzalez – Capitel (2001), partimos para a identificação e descrição dos fatores facilitadores dos conflitos onde nos debruçamos sobre algumas teorias, das quais destacamos as de Jaca e Riquelme (*cit in* Cunha, 2008) onde se consideram as tensões geradas nos campos das relações de interdependência e do poder potencial dos antagonistas. Nos contextos e dinâmicas relacionais podem gerar-se relações de cooperação ou conflito, sendo estas conducentes a atitudes de confronto entre as partes decorrentes da percepção da incompatibilidade dos objetivos de ambas as partes (Serrano & Rodriguez *cit in* Cunha, 2008). Mais relevante do que estes fatores, e, quiçá razão *sine qua non* para a existência de conflito, é aquilo que Serrano (*cit in*

Cunha, 2008) apelida de raiz objetiva do conflito, ou seja, a presença de antecedentes que desencadeiam o próprio conflito.

Além destes fatores, na gênese do conflito está muitas vezes o confronto emocional/racional, ou seja, a implicação emocional dos envolvidos torna um conflito (que até poderia estar latente) numa situação conflitual em que a realidade lógica e racional dos factos se encontra totalmente distorcida pela visão emocional e pelos interesses pessoais/grupais, como surge referido em Serrano (*cit in* Cunha & Leitão, 2011).

Ao longo do estudo verificamos que o conflito acaba por ser um risco e uma oportunidade, sendo um motor de inovação e de mudanças, dependendo da sua gestão e da forma como são trabalhados, traduzirem-se em mudanças positivas.

Ainda dentro do segundo capítulo o estudo faz referência ao conceito de mediação. Segundo afirma Six (*cit in* Torremorell, 2008), a mediação sempre existiu. Sempre houve, nas tribos ou povoações, sábios a quem se recorria com toda a naturalidade, que traziam sossego às pessoas diferentes, seres que eram alicerces de fraternidade nas comunidades.

A mediação é um meio de apoio alternativo para a resolução dos conflitos que tem nos seus pontos mais positivos o seu carácter privado, informal, confidencial, voluntário e não contencioso e cuja chave se encontra na participação ativa e direta dos intervenientes, tornando-os nos atores principais de todo o processo de resolução do conflito.

Vezzulla (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) afirma que a mediação centra a sua atenção no ser humano e nas relações por ele estabelecidas com os outros, tendo em conta a individualidade e a especificidade de cada um. Procura auxiliar as partes no entendimento das suas dificuldades e na resolução dos seus problemas, sem imposições ou modelos pré-estabelecidos.

Muzskat (2003) afirma que a mediação tem uma importância fundamental na mudança ética e cultural, na consciencialização, para que as pessoas sejam senhoras de seus

destinos, empoderadas e investidas na autogestão e resolução pacífica de seus próprios conflitos, com auto determinação.

Foi assim possível compreender que a mediação tem a propriedade de reordenar/recompor o cenário do conflito, sobretudo nas sociedades e culturas que privilegiam a paz e a harmonia, em detrimento do conflito e do litígio.

De acordo com Cunha e Lopes (2012), a mediação assume um papel fundamental, apontando para uma mudança de mentalidades, de paradigma, que é a substituição de uma cultura de litígio por uma cultura de cidadania, de concórdia e de paz.

Na terceira parte desta investigação apresentamos a componente empírica da investigação, através do estudo quantitativo baseado na aplicação do questionário MED, instrumento construído especificamente para esta investigação social.

Os fundamentos teóricos do questionário sobre mediação de conflitos (MED) encontram-se nas conceptualizações desenvolvidas sobre a mediação por Cunha e Leitão (2011), os quais preconizam como relevante a indagação do grau de conhecimento sobre a mediação e de satisfação com esse mesmo processo de gestão construtiva de conflitos. Mediante o rigor, clareza e coerência de que se pretende dotar globalmente o processo de pesquisa, procedeu-se inicialmente à identificação do objetivo do estudo e da pergunta de partida para posteriormente avançar para a formulação de hipóteses.

São ainda expostos os instrumentos de recolha de dados e respetivos procedimentos de recolha e, por fim, a caracterização sócio-demográfica da amostra.

O questionário MED debruça-se sobre o re/conhecimento das vantagens da mediação face ao sistema jurídico tradicional e foi aplicado a um total de 230 indivíduos, funcionários dos serviços centrais da Câmara Municipal de Caminha e da Câmara Municipal de Viana do Castelo. A escolha de duas autarquias do distrito de Viana do Castelo prendeu-se essencialmente pelo facto de termos presente no concelho de Viana do Castelo a resposta de mediação, ao passo que esta é inexistente no concelho de Caminha.

Na quarta parte deste estudo apresentamos a análise e discussão dos resultados onde se verifica que a maioria das hipóteses levantadas nesta investigação são rejeitadas, o que nos faz refletir sobre o conhecimento que a comunidade tem sobre a mediação e a necessidade de fazer chegar a um maior número de pessoas informação sobre a resposta disponível.

A conclusão desta investigação debruça-se sobre a necessidade de um maior envolvimento do indivíduo na sociedade e da responsabilização do mesmo sobre o que o rodeia para a construção de uma sociedade mais pacificadora e encorajadora da paz social.

II. Conflito e mediação: duas realidades de gestão do “social”

2.1. Conceito de conflito

O conflito está presente nas relações humanas, em todas as sociedades, desde o início dos tempos. Eles decorrem da diversidade de pontos de vista, da pluralidade de interesses, necessidades e expectativas, da diferença comportamental de cada um dos envolvidos. Cunha (2008) refere que as disputas entre cônjuges, filhos, pais e filhos, vizinhos, grupos étnicos e raciais, colegas de trabalho, superiores e subordinados, organizações, comunidades, cidadãos e o seu governo são uma realidade que todos nós, de uma ou de outra forma, reconhecemos.

Cunha (2008) refere conflitos aos mais diversos níveis, como intrapessoais, interpessoais, intragrupais, intergrupais, nacionais, internacionais, laborais, políticos, religiosos, entre outros.

Horowitz (*cit. in* González-Capitel, 2001) afirma que os conflitos têm origem em: diferentes valores ou crenças; diferentes definições da situação, incluindo a avaliação que as partes fazem do seu próprio vínculo ou relacionamento; competência e escassez de recursos.

Mack e Snyder (*cit. in* Cunha, 2008) descreveram o conflito como um tipo particular de processo de interação social entre partes que têm valores mutuamente exclusivos ou incompatíveis.

Serrano e Rodríguez (*cit. in* Cunha, 2008) concluem que o conflito será visível quando duas ou mais partes se enfrentam entre si para alcançar objetivos percebidos como incompatíveis.

Segundo Serrano e Rodríguez (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011), podemos identificar alguns eixos fundamentais de um conflito: a) trata-se de uma situação social de confronto a que se ligam estados emocionais entre os envolvidos (hostilidade ou tensão), estados cognitivos (percepção de antagonismos e comportamentos de recusa, inimizade e violência; b) existência de percepção de incompatibilidade parcial ou total,

de objetivos, metas, desejos ou valores; c) a relação entre as partes envolvidas é de interdependência, cada uma pode interferir ou constranger os objetivos da outra.

Uma definição lata é-nos apresentada por Fernández - Ríos (*cit. in* Cunha, 2008) que define conflito qualificando uma situação ou relação como conflituosa quando existem dois ou mais participantes individuais ou coletivos que, ao interagirem, demonstram condutas internas e externas incompatíveis que acarretam o exercício do poder de um sobre o outro e tudo isso com o fim de prevenir, obstruir, interferir ou prejudicar, ou, de algum modo, tornar menos provável ou menos efetiva a incompatibilidade de metas, valores, posições meios, estratégias ou táticas, e num ambiente de ausência livre, interpretação ou transgressão de normas. Segundo este autor, existem cinco elementos ou critérios básicos que permitem classificar uma situação de conflito: 1) interação entre dois ou mais participantes; 2) intenção de causar prejuízo ao outro ou atribuição de tal intencionalidade; 3) condutas incompatíveis para obter recursos limitados; 4) utilização direta ou indireta do poder; 5) inexistência ou ineficácia normativa.

Apesar de nem todos os conflitos serem iguais, nem pela sua intensidade, nem pela sua qualidade, as situações conflituosas são providas de certos traços comuns e outros específicos (Serrano *cit. in* Cunha, 2008).

Segundo Cunha (2008), encontramos a abordagem psicológica do conflito seja sobre a perspectiva interindividual (tema central das teorias que fazem da congruência, equilíbrio ou consonância cognitiva os princípios reguladores da atividade psicológica dos sujeitos), seja sobre a perspectiva interindividual (lugar para as explicações sobre a agressividade humana).

Por sua vez, a sociologia centrou a sua análise nas características das estruturas sociais como geradoras de conflitos ou na incidência destes sobre a primeira, colocando-se a questão do conflito em termos de funcionalidade *versus* disfuncionalidade (Cunha, 2008).

Já Lewicky, Weiss e Lewin (*cit. in* Cunha, 2008) consideram que a abordagem sociológica se focalizou em grupos, departamentos, divisões e organizações.

Uma das questões centrais acerca o tema recai sobre o caráter funcional *versus* disfuncional do conflito sendo hoje comumente aceite que o conflito possui quer aspetos ou efeitos positivos quer negativos, funcionalidades e disfuncionalidades, uma vez que pode ter diferentes efeitos para os envolvidos. Entre os negativos, os conflitos estimulam soluções de força e fomentam perceções, atitudes e condutas hostis entre pessoas, grupos e comunidades de indivíduos (Serrano *cit. in* Cunha & Leitão, 2011).

Ainda dentro dos aspetos e efeitos positivos e negativos, Deutsch (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) estabeleceu que o conflito possui tanto alguns aspetos e efeitos positivos e construtivos (como poder ser um facilitador de comunicação e um fomentador do reconhecimento da legitimidade e interesses) como outros negativos e destrutivos (como poder gerar a insegurança comunicacional, a estimulação de soluções de força e poder, o fomento de atitudes hostis e a criação de falsos julgamentos e perceções).

Consideram Pruitt e Rubin (*cit. in* Cunha, 2008) algumas funções positivas do fenómeno, destacando-se o facto de o conflito constituir a semente que nutre a mudança social; facilitar a reconciliação dos interesses legítimos das pessoas e, em virtude das duas funções expostas, criar a unidade do grupo.

Coser (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) considerou várias funções positivas do conflito como o facto de construir o motor da mudança social, permitir o estabelecimento das diferenças intergrupais, proporcionar a obtenção de fins concretos e contribuir ainda para a integração ou coesão social. Pode constituir a fonte de mudança social, facilitar a reconciliação dos interesses legítimos do indivíduo e, por conseguinte, criar a unidade de grupo (no sentido em que, sem a capacidade para a mudança social ou a reconciliação dos interesses individuais, há a tendência para a solidariedade de grupo declinar e, através dela, também a eficácia grupal e a satisfação de experiência de grupo, podendo resultar possivelmente na sua desintegração).

Debruçando-nos sobre os aspetos mais destrutivos do conflito, Pruitt e Rubin (*cit. in* Cunha, 2008) relevam o destacamento, o que, em termos gerais, acontece quando as pessoas lidam com o conflito através da rivalidade, cada qual tentando sair-se bem à custa do outro, operando, mediante um conjunto de movimentos e contramovimentos cujo resultado tende a conduzir o conflito ao incremento da sua intensidade.

Cunha e Leitão (2011) referem que compreender a própria natureza das situações conflituais conduz a afirmar que a classificação final positiva ou negativa de um conflito nem sempre se revela nitidamente, já que a análise dos motivos que o proporcionaram, a dinâmica de acontecimentos que gerou, ou as soluções a que se chegou, são contempláveis a partir de visões particulares não coincidentes, dado fundamentarem-se em opiniões, crenças e/ou valores frequentemente desiguais.

Segundo os mesmos autores, podem-se distinguir duas grandes abordagens, de um modo global, sobre a compreensão do fenómeno conflitual: a designada perspectiva tradicional (na qual o conflito é construído como uma situação de cariz disfuncional e que era, não raras vezes, representada por desvios individuais ou grupais que eram importantes erradicar); a perspectiva da gestão construtiva de conflitos (constitui uma abordagem sem o carácter redutor da primeira, que ignora e/ou subestima as consequências positivas dos conflitos, porquanto situa o conflito como um processo de desenvolvimento pessoal e social, salientando a complexidade, a subjetividade e as especificidades inerentes a cada situação e a possibilidade de intervenção construtiva da mesma.

Cunha e Leitão (2011) salientam a importância da noção de que todos os conflitos têm na sua origem um ou mais problemas, mas nem todos os problemas têm, necessariamente que desembocar em conflitos.

Quando estabelece as diferenças entre conflito e problema, Almeida (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) considera que conflito é uma situação, aparente ou real, de divergência em relação a algo significativo para os envolvidos, enquanto que problema é uma situação difícil de resolver com base em diferentes perceções, opiniões ou soluções para um assunto. No conflito existe interesse em sair-se vencedor (e não na solução do problema) e, por seu lado, no problema as partes trabalham em conjunto, ou seja, existem pessoas interessadas em chegar a uma boa solução. A atitude negativa ou de hostilidade declarada entre as partes está presente no conflito e, por sua vez, no problema as partes assumem uma atitude de aproximação. O que também caracteriza o conflito é a situação de opção entre dois ou mais comportamentos, mutuamente exclusivos, enquanto que o problema caracteriza-se pela presença de uma situação que

exige uma resposta, que, no momento, não é possível dar. O critério de validação da solução é a concordância dos envolvidos na sua análise.

2.1.1. Fatores facilitadores dos conflitos

Jaca e Riquelme (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) analisam os fatores geradores de situações de conflito e referem a importância do campo de tensões suscitado pelo contexto social de relações de interdependência (tensão) e do poder potencial dos antagonistas (o poder é entendido como um potencial que tem base na dependência de recursos e motivado pelo antagonismo das tensões sociais entre as partes envolvidas). Segundo os mesmos, a articulação entre ambos proporciona o desenvolvimento de relações de cooperação ou de conflito no contexto relacional e as tensões antagônicas numa relação podem fixar uma atitude de confronto em relação à parte oposta, mas só uma relação de poder forte permitirá o desencadear do conflito manifesto (muitas vezes saindo este de um estado de mera latência), através das medidas de pressão adotadas pelos envolvidos.

Serrano e Rodríguez (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) referem que é necessário que os conflitantes percebam incompatibilidade entre os seus objetivos e que existam laços de interdependência (funcional, estrutural ou meramente histórica) que impeçam que cada um possa aceder aos mesmos sem a concorrência do outro. Esta dimensão tem grandes conotações subjetivas, pois a incompatibilidade total ou parcial dos objetivos não implica que realmente o sejam: pode ser assim, mas frequentemente essa incompatibilidade resulta de enviesamentos de percepção que acentuam os elementos mais diferenciais face aos interesses mais comuns. Assim, a presença de condições antecedentes desencadeadoras do próprio conflito, apelidada por Serrano (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) de raiz objetiva do conflito, traduz um dos aspetos facilitadores dos conflitos.

Quando a implicação emocional é muito forte, os perigos de que o enfoque da situação seja absolutamente distorcido são eminentes. O pensamento acaba, ao perder uma boa parte da sua lógica racional, por se tornar um discurso alimentado por imagens

impregnadas de afetividade, cuja função, basicamente, de crença, trata de legitimar e dar ênfase aos interesses pessoais e grupais, em vez de refletir a realidade dos factos. Desta forma, Serrano (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011), caracteriza a ativação emocional das partes como fator facilitador de conflitos.

2.1.2. A escalada disfuncional do conflito

Por escalada de conflito entende-se uma “espiral de conflito (uma forma de círculo vicioso) na qual cada parte reage litigiosamente à recente ação litigiosa da outra parte” Pruitt e Rubin (*cit. in* Cunha, 2008).

Cunha e Leitão (2011) referem que o conflito se expressa visivelmente mediante comportamentos verbais e não verbais comumente agressivos, socialmente aceites e, portanto, facilitadores dos conflitos.

A maioria das teorias de escalamento pode ser classificada num dos seguintes três modelos, segundo Pruitt e Gahagan (*cit. in* Cunha, 2008): o modelo do agressor-defensor, o modelo da espiral de conflito e o modelo de mudança estrutural.

Sinteticamente, o modelo da agressão-defesa, faz uma distinção entre as duas partes, sendo que uma (o agressor) é vista como tendo um objetivo ou conjunto de objetivos que a colocam em conflito com a outra (o defensor).

O primeiro inicia usualmente o processo com táticas brandas de rivalidade, mas, se estas não resultam, passa para táticas mais duras até atingir as suas metas ou alcançar um ponto em que o valor da meta tem mais peso que os custos antecipados de continuar o escalamento. O defensor reage, meramente, escalando os seus esforços em resposta ao escalamento do agressor.

O modelo de espiral de conflito argumenta que o escalamento resulta de um círculo vicioso de ação e reação. Podem distinguir-se duas classes de espiral de conflito: a retaliatória, em que cada parte pune a outra por ações que considera adversas, e a

defensiva, onde cada parte reage dessa maneira para se proteger a si mesma de uma ameaça que encontra nas ações de autoproteção da outra parte.

O modelo de mudança estrutural sustenta que o conflito e as táticas usadas para prosseguir-lo produzem resíduos na forma de mudanças nas partes e nas comunidades às quais as partes pertencem. Esses resíduos encorajam o comportamento de rivalidade e diminuem os esforços para a resolução do conflito.

Segundo González-Capitel (2001), os conflitos, embora sejam diferentes entre si, passam todos, geralmente, por etapas que são comuns, quer estejamos perante um caso de infidelidade conjugal, um roubo domiciliário ou de um desentendimento entre sócios. Inicialmente vive-se um período de incredulidade que posteriormente dá lugar à ira. De seguida surge a nostalgia/melancolia que irá dar lugar à tristeza/depressão, no ponto mais baixo do diagrama evolutivo do conflito. Posteriormente entra-se na fase ascendente com a aceitação, dando esta lugar à confiança/esperança na atitude positiva perante a resolução do conflito.

Tratando-se de etapas emocionais, não é obrigatório passar por todas elas. Se estamos perante a etapa da ira, não se pode intervir até que transcorra o tempo necessário para se atingir uma das etapas seguintes, da mesma forma que se a tristeza conduz à depressão, é necessário aguardar por uma melhoria a fim de que se desenvolva o processo de aceitação do ocorrido. Segundo o autor, nas etapas da ira e depressão, os indivíduos presentes no conflito não são capazes de raciocinar ou de tomar decisões.

2.1.3. O conflito como um risco e como uma oportunidade

Como referido anteriormente, os conflitos são simultaneamente portadores de aspetos positivos e negativos, de vantagens e desvantagens. Resumidamente, o conflito apresentado como um risco, segundo Cunha e Leitão (2011), apresenta as seguintes características: alteração dos canais de comunicação e das interações; aumento das distorções percetivas e dos prejuízos; fomento da polarização e da hostilidade; perda de autoconceito e autoimagem e redução do sentimento de eficácia; diminuição da

motivação laboral; perante a falta de cooperação, aumento do esforço, diminuição da capacidade de procura, outras perspectivas e perda de qualidade de trabalho.

Em contraste com o conflito como risco, surge o conflito enquanto oportunidade que: promove a aprendizagem e a mudança e enfraquece a resistência à inovação e à adaptação, estimulando simultaneamente a criatividade; ativa e fortalece sentimentos de identidade grupal; desperta a atenção para problemas que necessitam de ser resolvidos; testa a balança de poder; recria oportunidades para o desenvolvimento de competências negociais, potenciando o reconhecimento e a compreensão de diferentes pontos de vista; gera catarse; representa o modo de pôr os antagonistas em contacto, reforçando as relações quando é gerido de forma construtiva.

Em suma, os conflitos são inevitáveis. Podem ser destruidores de bens e de vidas. Podem ser motores de inovação e de mudanças positivas. O seu resultado depende da maneira como são trabalhados e resolvidos.

A mediação de conflitos com um mediador profissional, estranho ao conflito, abre um largo espaço para soluções criativas e positivas em que todas as partes podem ganhar.

2.2. Conceito de mediação

A mediação é um meio de resolução alternativa de litígios, que se realiza através do auxílio de um profissional especialmente certificado para a realização da mediação e que promove a aproximação entre as partes, que assim são apoiadas na tentativa de encontrar ativamente um acordo que contribua para a restauração da paz social. Esta definição é utilizada pelo Gabinete Para a Resolução Alternativa de Litígios.

Mediação resume-se como um meio de resolução de conflitos, alternativo aos tradicionais (nomeadamente os judiciais), na medida em que nela as partes têm controlo sobre o processo, sobre o seu andamento e sobre o seu resultado. Coelho (2003) define mediação como um meio extrajudicial de resolução de litígios, com carácter privado, informal, confidencial, voluntário e de natureza não contenciosa, no qual as partes, com

a sua participação ativa e direta, são auxiliadas por um mediador, a encontrar por si próprias, uma solução negociada e amigável para o conflito que as opõe.

A mediação é, assim, um meio de procura de acordo em que as pessoas envolvidas são ajudadas por um especialista que orienta o processo. A procura de acordo consiste num processo de negociação, direta ou indireta entre os interessados. O especialista, o mediador, segundo Vasconcelos-Sousa (2002), ajuda os interessados na procura de uma zona de possível encontro de interesses, que permita satisfazer os respetivos objetivos de forma adequada e que seja satisfatória para as partes.

Segundo o mesmo autor, a mediação pode constituir um meio eficaz de prevenção do conflito, de facilitação de diálogo, de tomada de decisões perante uma pessoa neutra, de melhorar a compreensão mútua entre pessoas diferentes, de criação de ligações mais fortes entre indivíduos dentro de uma comunidade, de procura de melhores formas de relacionamento.

Vinyamata (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) considera que a mediação é um processo comunicacional em que as partes conflitantes são ajudadas imparcialmente por um mediador, ao qual caberá o papel de fazer com que os sujeitos envolvidos no litígio consigam, por eles mesmos, atingir um acordo que viabilize a retoma das boas relações entre si e que possa dar por encerrado o conflito ou, pelo menos, minimizá-lo.

Vasconcelos-Sousa (2002) afirma que a mediação inicia-se normalmente através do desejo voluntariamente expresso pelas partes. Cunha e Leitão (2011) desenvolvem, referindo que as partes envolvidas recorrem, voluntariamente, a uma terceira parte, a figura do mediador, que possui caráter neutro e independente. Lascoux (2009) afirma que a mediação é, antes de mais, uma disciplina aplicada à transmissão e ao intercâmbio de informações através de uma terceira parte neutra, imparcial e independente, através de um facilitador, de um regulador: o mediador profissional.

Aguilar (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) refere a mediação como um processo voluntário, baseado na autodeterminação das partes envolvidas, que, por iniciativa própria, recorrem a esta forma de resolução alternativa de conflitos, dando o processo como terminado caso seja essa a sua decisão.

Já Vezzulla (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) afirma que a mediação centra a sua atenção no ser humano e nas relações por ele estabelecidas com os outros, tendo em conta a individualidade e a especificidade de cada um. Procura auxiliar as partes no entendimento das suas dificuldades e na resolução dos seus problemas, sem imposições ou modelos preestabelecidos.

O mediador não tem o poder de impor uma decisão vinculativa, segundo Coelho (2003), competindo-lhe apenas fomentar o diálogo entre os mediados com objetivo de clarificar e facilitar a solução dos problemas, por forma a atribuir aos protagonistas do litígio a responsabilidade pela construção das decisões que lhes dizem respeito.

A mediação é uma abordagem global que tem em conta a situação presente e que, sendo recetível à expressão das causas do antagonismo, conduz para os caminhos da antecipação para favorecer a manutenção de um vínculo qualitativo de comunicação (Lascoux, 2009).

Segundo Vezzulla (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011), a mediação responde ainda aos princípios de autocomposição do litígio e da boa-fé, diferenciando-se da arbitragem, do aconselhamento e da negociação. Complementando esta visão, afirma ainda que esta forma alternativa de resolução de conflito implica das partes, cooperação, respeito e confiança.

Conforme defende Lascoux (2009), a mediação é um instrumento que se tornou indispensável tendo em conta a evolução, as múltiplas mudanças, o aumento da população, a multiplicidade das fontes de informação, o aumento dos saberes e do acesso mais marcante aos meios para fazer, reconhecer e respeitar os direitos de cada um. Assim, neste contexto de progresso, a mediação impõe-se de forma natural.

Cunha e Leitão (2011), baseando-se em Parkinson (2008), Ribeiro (2008), Wilde e Gaibrois (2003) e González-Capitel (2001a), referem que das principais características da mediação, destacam-se o caráter de voluntariedade das partes envolvidas, ou seja, destas deve partir a decisão em escolher este método para lidar com o conflito em que estão envolvidas e de o considerarem terminado se essa for a sua opção; a confidencialidade e a privacidade, estabelecidas como acordo prévio, quer pelas pessoas envolvidas no processo quer pelo mediador, para assegurar um clima de segurança que

se apresenta como fundamental para a existência de um diálogo franco e aberto de forma a auxiliar a negociação; a participação de um terceiro imparcial, na pessoa do mediador, que deve manter uma atuação de equidistância no processo; o caráter informal, que se baseia na oralidade, contrariamente ao que ocorre num processo judicial; um caráter de reaproximação das partes envolvidas; a autonomia/autocomposição da tomada de decisões, no sentido em que cabe aos litigantes o atingir do acordo, com o auxílio do mediador, sem que este tenha, no entanto, qualquer poder de decisão sobre o processo em que toma parte ativa apenas como estimulador do diálogo; o caráter de não-competitividade, ou seja, estimula-se o diálogo, de forma a que haja o espírito colaborante entre as partes, sem determinação de uma como perdedora e de outra como ganhadora, criando-se a possibilidade dos resultados a que chegam possam ser viáveis num contexto de um tribunal judicial ou de um tribunal arbitral.

Segundo Lascoux (2009), a mediação parte de uma ideia simples: resolver os conflitos sem existir um perdedor.

2.2.1. Breve história da mediação

Desde há séculos que a prática da mediação no sentido contemporâneo da expressão aparece na China e no Japão, como principal meio de resolução de conflitos.

Vasconcelos-Sousa (2002), afirma que os métodos informais de resolução de conflitos eram igualmente utilizados por muitas outras culturas e grupos em que a paz e a harmonia eram privilegiadas em detrimento do conflito, do litígio e da vitória.

O Movimento Contemporâneo da *Alternative Dispute Resolution*, ou *ADR*, nasceu nos E.U. da América, nos anos 70, séc. XX. A *Alternative Dispute Resolution* entrou em vigor em 1998, esta lei confere poder aos tribunais federais para imporem às partes o recurso preliminar a um método de *ADR* antes de abrir as portas do tribunal tradicional.

O novo código civil inglês permite ao juiz, em certos casos, obrigar a parte ganhante a suportar os custos do processo quando essa parte tenha recusado a utilização de um

método de resolução alternativo de litígio. Em França a lei de 8 de Fev. de 1995 permite ao juiz, com o acordo das partes, a designação de um mediador e de suspender o processo judicial por 3 meses, para permitir o desenvolver da mediação.

Em Portugal os primeiros passos dão-se com a aplicação da Lei nº. 78/2001 de 13 de junho que engloba juízes de paz e mediadores e que entram em função no início do ano de 2002.

Segundo Vasconcelos-Sousa (2002), as aplicações da mediação são inúmeras. Cada país tem evoluído na utilização da mediação de acordo com o interesse e as necessidades dos cidadãos e o apoio, maior ou menor, do estado ao treino de mediadores e à aplicação da mediação.

A mediação ao nível local depende da iniciativa dos cidadãos e do apoio dos órgãos locais. Aqui as Câmaras municipais e juntas de freguesias podem ter um papel importante, quer através do apoio à criação de centros de mediação, quer através da oferta de serviços de mediação.

A mediação nas comunidades locais é considerada um elemento de coesão e pacificação de bairro e vizinhanças, pelas provas já dadas nos países em que é utilizada.

A mediação tem vindo a desenvolver-se por motivos vários, desde logo pela erosão do sistema judiciário que, frequentemente, está incapacitado de dar resposta em tempo útil às solicitações que lhe são colocadas, também em sede criminal; com efeito, a chamada crise da justiça, há mais de uma década denunciada, tem implicado o desgaste de todo o aparelho e dos atores que o movimentam, o que tornou a opinião pública e os detentores do poder permeáveis à mudança, ou seja, à aceitação de meios alternativos.

2.2.2. Tipos de mediação

De acordo com Süskind e Madigan (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011), em função do papel desempenhado pelo mediador, podemos falar de dois tipos de mediação: a **ativa** e a **passiva**.

No primeiro, o mediador será um interveniente ativo, emitindo sugestões e desenvolvendo um plano de atuação estratégico e tático. No segundo, são as partes que negociam, limitando o papel de mediador à sua presença, com tudo o que esta implica.

Por seu lado, Pruitt (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) distingue, enquadrada na mediação ativa, mediação de **processo** e mediação de **conteúdo**. A primeira refere-se aos esforços levados a cabo pelo mediador, com o intuito de criar as condições favoráveis à negociação. Este esforço consiste em dotar as partes em conflito das habilidades necessárias à existência de um diálogo facilitador conducente ao estabelecimento de um acordo. Por sua vez, a mediação de conteúdo centra-se nos aspetos e nos problemas a tratar.

Touzard (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) distingue mediação centrada na **estruturação de tarefas** da mediação centrada nas **relações pessoais**.

Serrano e Méndez (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) distinguem a mediação **contratual** da mediação **emergente**, sendo que a primeira situação traduz uma relação contratual celebrada entre o mediador e as partes em conflito e a segunda revela a existência de um conhecimento e uma relação prévia entre o mediador e as partes em conflito.

Ainda Bercovitch (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) faz a distinção entre mediação **formal** e mediação **informal**. Na primeira o mediador desempenha o seu papel em representação de um serviço ou organismo oficial seguindo um processo estruturado e com regras. Na segunda, o mediador intervém não por pertencer a um serviço ou organismo, mas por lhe ser reconhecida experiência, credibilidade e inteligência, facilitadoras do contexto.

Gestoso (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) considera que existem três tipos de mediação: a **facilitadora**, **avaliadora** e **transformadora**. Na mediação facilitadora, o mediador desempenha o papel de facilitador do processo, do qual assume o controlo. Cabe ao mediador verificar que as partes estão absolutamente conscientes das consequências que podem advir das suas decisões, quer para elas, quer para terceiros. Não cabe ao mediador influir na tomada de decisão, quer com opiniões de índole pessoal, quer com recomendações. Na mediação avaliadora, as partes procuram que o mediador seja detentor de conhecimentos específicos do tema do conflito, para que possa opinar e

avaliar as diferentes possibilidades de resolução do mesmo ou até influir e/ou modificar a decisão final. A mediação transformadora preconiza a modificação da atitude conflituante das partes, de forma a que recaia sobre elas o controlo do processo, sendo que os mediados poderão sair duplamente beneficiados. Se por um lado se pretende que obtenham a resolução da disputa, por outro, importa que o processo os conduza à aquisição de conhecimentos e competências dos quais beneficiarão em futuras disputas.

2.2.3. Fatores que influenciam a eficácia da mediação

São vários os fatores apontados por Cunha e Leitão (2011) que potenciam a eficácia da mediação, nomeadamente: o atingir objetivos a curto prazo; a imparcialidade do mediador; a experiência do mediador; as competências pessoais e intelectuais do mediador; a intensidade, o problema e o momento de intervenção do mediador; a motivação das partes envolvidas; o carácter voluntário de alcance de um acordo na mediação; o compromisso assumido pelas partes com a mediação; a simpatia, a atitude conciliadora e compreensão dos interesses de ambas as partes; a existência e o conhecimento de algumas regras; a confidencialidade; a justiça ou equidade; a satisfação das partes; o tempo e os custos que o processo envolve; a obtenção de acordos satisfatórios para ambas as partes; o processo comunicacional otimizado; a capacidade de se manterem acordos atingidos no presente e no futuro.

2.2.4. Competências do mediador

González-Capitel (*cit. in* Cunha & Leitão, 2011) refere que o mediador no decorrer do processo deverá ter em conta as seguintes características: **Autodeterminação**: implica quer o mediador confie na vontade e na capacidade que as partes possam ter, no sentido de chegarem voluntariamente a um acordo, sabendo que qualquer uma delas pode abandonar o processo em qualquer altura. **Neutralidade** e **Imparcialidade**: apenas mantendo uma posição neutral poderá o mediador assumir a mediação de um processo. **Confidencialidade**: o mediador deverá manter as expectativas das partes através de um

acordo prévio, como garantia de confidencialidade. **Qualidade:** no sentido de facilitação de um acordo voluntário entre as partes, o mediador deverá desenvolver um trabalho de qualidade, em que o respeito mútuo entre estas seja valorizado.

Duarte (*cit. in* Cunha, 2009) afirma que cabe ao mediador descodificar os discursos e as mensagens, verbais e não verbais, procurando alcançar, para os mediados, a consonância e a convergência.

O mediador não avalia o comportamento das partes, nem as julga. Antes está ao serviço delas, visando criar condições que favoreçam o desenvolvimento das negociações, abrindo ou reformando cenários de comunicação entre os interessados e contribuindo para que alterem a representação que têm no caso. No tribunal, em regra, o arguido e vítima não comunicam entre si, limitando-se cada um a escutar o que o outro verbaliza, por vezes surgindo o julgador a questionar um deles sobre o que o outro afirmou.

Segundo Ribeiro (*cit. in* Cunha & Lopes, 2012), toda a competência, profissionalismo e formação do mediador devem ser utilizados com o objetivo de facilitar a comunicação e informar, de maneira clara e completa, as partes.

2.2.5. Vantagens da mediação

A resolução de conflitos através da mediação apresenta vantagens, quer ao nível do desenvolvimento do processo, quer a nível individual de cada uma das partes. Ao nível do processo salienta-se a:

Redução de custos: o custo da mediação é reduzido, taxa única de cinquenta euros.

Redução do tempo: pode ser um processo mais célere face aos demais. Os processos terminam, em média, em dois meses.

Segurança: na medida que se trata de um serviço público, promovido pelo Ministério da Justiça, prestado por mediadores com formação específica.

Confidencialidade: por estar proibida a divulgação do teor das sessões de mediação e a respetiva valoração como prova em audiência de julgamento.

Aproximação da justiça ao cidadão: por se tratar de um método menos burocrático, mais informal, facilitador de uma relação de proximidade.

Sendo que um dos pilares fundamentais da mediação é o paradigma Ganho-Ganho, a implicação das partes na procura de um acordo mutuamente satisfatório potencia a criatividade individual e a comunicação.

Schnitman e Littlejohn (1999) referem que os contextos de resolução alternativos de confrontação, ao paradigma ganhar-perder, à disputa ou ao litígio direcionam-se à coparticipação responsável, admitem a consideração e o reconhecimento da singularidade de cada participante no conflito, consideram a possibilidade de ganhar conjuntamente, de construir o comum e assentar as bases de soluções efetivas que legitimem a participação de todos os setores envolvidos.

Cunha e Leitão (2011) salientam que as partes têm a hipótese de criar várias alternativas que se apresentem viáveis, minimizando os aspetos negativos do conflito e recorrendo, essencialmente, ao que este possa ter de positivo, com a aceitação da diversidade existente.

Opções criativas de acordos ou diferenciação, possibilidades de ganhar conjuntamente, construir colaborativamente, descobrir saídas inesperadas ou diferenciar-se e concordar sobre aquelas áreas em que se pode e é preciso coordenar, coexistir na diferença, aparecem como parte de um novo espectro de caminhos viáveis, criativos e amplos conforme afirmam Schnitman e Littlejohn (1999).

Assim, os mesmos autores defendem que a construção de um mundo onde haja lugar para a criatividade, onde sejam, possíveis marcos para refletir e atuar dentro do paradigma ganhar-ganhar, as associações e acordos colaborativos na convergência e a diferença – e não só a competência, o poder e o litígio- permitem a geração de novos procedimentos e novas formas relacionais, novos empreendimentos, associações e instituições.

Assim, a mediação traduz vantagens no desenvolvimento individual. Realça-se:

Caráter voluntário: são as partes que decidem iniciar o processo e podem interrompê-lo, se assim o desejarem, sempre que o desejarem.

Manutenção das relações: a procura de um acordo mutuamente vantajoso favorece a reparação da relação interpessoal e/ou a manutenção da relação existente.

Responsabilização: o resultado do acordo é da responsabilidade das partes, exigindo uma participação ativa e responsável ao longo do desenvolvimento do processo.

Potenciação da comunicação: a mediação facilita a comunicação entre as partes.

Soluções mais satisfatórias: as partes litigantes participam na tomada de decisões e na elaboração do acordo mais satisfatório, por vezes criativo na resposta ao conflito.

Wilde e Gaibrois (2003) referem que no centro do processo judicial encontram-se absolutamente cristalizados os interesses e posições assumidas pelas partes, enquanto que a mediação tem como ponto fulcral a negociação permanente e contínua, até se obter o acordo.

Bernal (2001, 2002) elenca a etiologia da adesão à mediação destacando:

- a respeito do sistema judicial, as vantagens da mediação como alternativa e complemento daquele, sem esquecer a adequação do método;
- o desejo de se construir uma sociedade melhor, fundada no direito e na necessidade de se viver em paz;
- a desilusão profissional face à inoperância do sistema;
- o fator novidade e o lado atrativo deste modelo alternativo;
- a perspectiva de uma nova atividade profissional e os apoios económicos destinados à implementação da mediação.

III. Método

3.1. Introdução

A estratégia metodológica utilizada nesta investigação foi a hipotético-dedutiva. Segundo Quivy e Campenhoudt (2003), a construção parte de um postulado ou conceito postulado como modelo de interpretação do fenómeno estudado. Este modelo gera, através de um trabalho lógico, hipóteses, conceitos e indicadores para os quais se terão de procurar correspondentes no real. É essencial deduzir da teoria proposições logicamente articuladas com ela e hipóteses operacionais que determinam a produção dos dados e podem ser confrontadas com a empírica. Posteriormente, é necessário produzir e analisar dados e, de acordo com isso, fazer um processo de indução para verificar a teoria. A extração empírica faz-se tendo em conta os conceitos implicados na teoria de partida e os dados são o reflexo desses conceitos. Nesta estratégia há dedução e indução, mas dá-se prioridade temporal à dedução e prioridade conceptual à teoria.

O pilar da nossa opção metodológica foi o perfil específico da população sobre a qual incide o estudo, assim como o conjunto de questões e hipóteses levantadas à medida que se foi construindo a problemática teórica.

Desta forma, optamos pela utilização do método quantitativo, privilegiando o inquérito por questionário. No entanto, há que salientar ainda a utilização de uma estratégia de pendor mais qualitativo no que respeita à análise de conteúdo efetuada às respostas provenientes à única questão aberta do MED, questionário concebido por nós especificamente para a presente investigação.

O paradigma quantitativo tem como objetivo fazer medições claras dos eixos sociais, atitudes ou opiniões individuais, através de uma análise empírica.

Pinto e Silva (2005) afirmam que toda a pesquisa se traduz no ato de perguntar, pois toda a ciência, seja ela natural ou social, procura obter uma resposta, o que pressupõe que tenha sido realizada uma ou várias perguntas. Contudo, embora pareça um procedimento de realização fácil, é bastante complexo, uma vez que exige um esforço de reflexão quer na realização das perguntas, quer na interpretação das respostas.

A recolha de informação deve ser estruturada e sistemática, e a análise estatística em que se baseia prevê a quantificação da realidade social, das relações causais e da sua intensidade. Este paradigma corresponde à análise da dimensão estrutural da realidade social e os seus resultados devem buscar quantitativamente as leis gerais da conduta conforme refere Cea D'Ancona (1999).

Segundo Pinto e Silva (2005), para cada pesquisa concreta cabe ao método selecionar as técnicas adequadas. Assim, selecionamos como técnica para este estudo o inquérito por questionário, uma vez que conforme referem Quivy e Campenhoudt (2003), nos permite colocar a um conjunto de indivíduos, geralmente representativo da população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de um problema, ou ainda sobre qualquer outro ponto que interesse os investigadores e, desta forma. Conhecer uma população enquanto tal, ajudando-nos a perceber as suas condições e modos de vida, assim como os seus comportamentos e opiniões.

O presente estudo recai sobre uma amostra de 230 indivíduos, divididos em igual número (115) entre funcionários dos serviços centrais das Câmaras Municipais de Caminha e de Viana do Castelo.

3.2. Objetivo do estudo e pergunta de partida

O objetivo geral deste estudo foi, essencialmente, o de procurar identificar e compreender a opinião dos inquiridos sobre o re/conhecimento das vantagens da mediação face ao sistema jurídico tradicional. Logo, a pergunta de partida deste estudo é se os indivíduos reconhecem na resposta da mediação uma forma de resolução alternativa de conflitos com vantagens face ao sistema jurídico tradicional, especificamente nos concelhos de Viana e Caminha.

Com base na mesma, reunimos os elementos essenciais da presente pesquisa, seguindo de perto a ótica de Quivy e Campenhoudt (2003), os quais defendem que é essencial ter um primeiro fio condutor tão claro quanto possível da temática da nossa pesquisa.

Procuramos então enunciar o projeto de investigação na forma de uma pergunta de partida, através da qual o investigador tenta exprimir, mais exatamente possível, o que procura saber.

Mais especificamente, este estudo debruça-se sobre duas realidades distintas: Viana do Castelo (cidade sede de distrito onde existe mediação como resposta) e Caminha (uma vila do distrito de Viana do Castelo, onde não existe a resposta da mediação). Assim, pretende-se perceber se os indivíduos com residência profissional onde existem sendo métodos alternativos de resolução de conflitos, reconhecem vantagens face ao sistema jurídico tradicional e, por sua vez, compreender quais as vantagens mais valoradas pelos inquiridos relativamente à mediação.

Esta questão pretende ser objetiva e aspira a ser pertinente para a compreensão da mediação como resposta alternativa à resolução de conflitos.

3.3. Formulação de hipóteses e questões

A fronteira que separa objetivo e hipóteses é muito ténue. As hipóteses surgem da interrogação permanente, do incómodo, da curiosidade provocada pelo espírito crítico. A hipótese é uma posição à espera de ser analisada, que será confirmada ou rejeitada, (Deshaies, 1992), uma posição a observar para daí serem retiradas as devidas ilações.

Medawar (*cit in* Bell, 2008) refere que qualquer avanço no conhecimento científico, a todos os níveis, começa por ser uma aventura especulativa, uma conceção prévia imaginativa do que pode ser verdade – uma conceção prévia que vai sempre e necessariamente um pouco (por vezes muito) além daquilo em que temos autoridade lógica ou factual para acreditarmos. É a invenção de um mundo possível, ou de uma pequeníssima fração desse mundo. A conjectura é depois exposta à crítica para se descobrir se esse mundo imaginado é, ou não, de algum modo semelhante ao verdadeiro. O raciocínio científico é por isso, a todos os níveis, uma interação entre dois episódios do pensamento – um diálogo entre duas vozes, uma imaginativa e outra

crítica; um diálogo, se quisermos, entre o possível e o real, entre proposta e ordem, conjectura e crítica, entre o que pode ser e o que é de facto verdadeiro.

Segundo o mesmo autor, as hipóteses funcionam como intuição do investigador sobre a existência de relações entre variáveis. Uma hipótese é, desta forma, segundo Quivy e Campenhoudt (2003), uma proposição provisória, uma suposição que deve ser verificada. Por conseguinte, a hipótese será confrontada, numa etapa posterior da investigação, com dados da observação. Para poder ser objeto desta verificação empírica, uma hipótese deve ser refutável. Ou seja, deve poder ser testada indefinidamente e ter, portanto, um carácter de generalidade.

No sentido de melhor explicitar as direções da nossa análise, entendemos formular diferentes hipóteses que deverão vir a ser confirmadas ou infirmadas posteriormente, após o confronto com a informação recolhida através da pesquisa empírica. Salientamos que estas são, sobretudo, de carácter exploratório. São elas as seguintes:

H1. Na totalidade da amostra o conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos é relativamente reduzido.

H2 a) O conhecimento sobre os métodos alternativos de resolução de conflitos varia em função da área de residência profissional dos inquiridos.

H2 b) O conhecimento sobre o tipo de litígios resolvidos na mediação varia em função da área de residência profissional dos inquiridos.

H3. Os inquiridos apresentam maior receptividade na procura da mediação como resposta futura a um conflito em função da idade.

H4. O conhecimento sobre os litígios resolvidos na mediação varia em função da escolaridade.

H5 a) A receptividade na procura da mediação como resposta futura a um conflito varia em função da escolaridade.

H5 b) A receptividade na procura da mediação como resposta futura a um conflito varia em função da experiência profissional.

H6. Os indivíduos que tiveram um conflito passível de ser resolvido através da mediação recorreram a essa resposta para resolvê-lo em função da área de residência profissional.

3.4. Instrumentos e procedimentos

Como já referimos anteriormente, neste estudo foi aplicado um inquérito por questionário. Segundo Quivy e Campenhoudt (2003), o inquérito por questionário subdivide-se em dois tipos quanto à sua administração: pode ser de administração direta quando, é o próprio inquirido que o preenche, ou de administração indireta quando o próprio inquiridor o completa a partir de respostas que lhe são fornecidas pelo inquirido.

As questões podem ser abertas, semiabertas/semifechadas ou fechadas. Nas questões abertas deixa-se toda a latitude de resposta ao inquirido; a principal vantagem é o facto de permitir à pessoa interrogada dar uma resposta livre e pessoal, sendo que as desvantagens são, essencialmente, o facto de poderem dar origem a respostas equívocas, contraditórias ou ilegíveis, e o facto de serem de difícil apuramento, em consequência da multiplicidade de respostas possíveis. As questões fechadas são realizadas sem qualquer maleabilidade, seguindo um plano rígido, no qual a ordem das questões e os seus termos se mantêm invariantes e o inquirido elege uma das alternativas que lhe são impostas; têm como vantagens a rapidez de resposta, permitir canalizar as reações das pessoas interrogadas para algumas categorias muito fáceis de interpretar e a fácil análise estatística; os inconvenientes têm a ver com o aspeto técnico do questionário, a reduzida riqueza em informação e a conclusão demasiado simplista. Por fim, as questões semiabertas ou semifechadas combinam as vantagens dos dois tipos anteriores, com vista à redução dos seus inconvenientes; as questões podem ser fechadas, mas dá-se a possibilidade de a resposta ser livre.

O principal objetivo do inquérito por questionário reside na necessidade de verificação (ou não) das hipóteses teóricas orientadoras de toda a pesquisa.

Quivy e Campenhoudt (2003) salientam como vantagens o facto de quantificar uma multiplicidade de dados e de proceder, por conseguinte, a numerosas análises de

correlação, a possibilidade de comparação, a standardização do instrumento de recolha de dados e a exigência, por vezes essencial, de representatividade do conjunto dos entrevistados pode ser satisfeita através deste método. Os mesmos autores referem que a técnica do inquérito por questionário apresenta, igualmente, algumas limitações, podendo-se concretamente apontar quatro. A primeira limitação refere-se ao facto de os custos e o peso desta técnica serem geralmente elevados. Igualmente, pode apontar-se ao inquérito por questionário uma superficialidade de respostas, que normalmente resulta em respostas desprovidas de elementos de compreensão penetrantes. A terceira limitação é a excessiva individualização dos indivíduos inquiridos que são considerados independentemente das suas redes de relações sociais. Por fim, pode apontar-se-lhe como crítica o seu carácter relativamente frágil de credibilidade do dispositivo, estando inerente nesta crítica a possibilidade de falta de fiabilidade desta técnica, podendo a análise dos dados resultantes do inquérito, por si só, induzir a conclusões erróneas por parte dos investigadores.

Nesta investigação, utilizamos o questionário sobre mediação de conflitos (MED), instrumento concebido especificamente para esta investigação social. Os fundamentos teóricos do MED encontram-se nas conceptualizações desenvolvidas sobre a mediação, designadamente, Cunha e Leitão (2011), Lascoux (2009), Schnitman e Littlejohn (1999) e Torremorell (2008), os quais preconizam como relevante a indagação do grau de conhecimento sobre a mediação e de satisfação com esse mesmo processo de gestão construtiva de conflitos. Desta forma, com a finalidade de analisar as representações dos funcionários da Câmara Municipal de Caminha e da Câmara Municipal de Viana do Castelo sobre o re/conhecimento das vantagens da mediação face ao sistema jurídico tradicional. Esta técnica permitiu-nos proceder a um registo objetivo das respostas dadas por uma multiplicidade de indivíduos, a fim de proceder a comparações e estudar a regularidades das respostas.

A conceção e construção do inquérito sobre o re/conhecimento das vantagens da mediação exigiu algum esforço de reflexão sobre o que perguntar e qual a melhor forma de elaborar a questão. Pinto e Silva (2005) afirmam que a formulação das perguntas não pode evidentemente perder de vista as características da população a inquirir.

Deste modo, a forma adotada para elaborar as questões a colocar foi pensar adequadamente no objetivo geral de cada pergunta a incluir no questionário, ou seja, no tipo de informação que se pretendia, tendo em conta as hipóteses do trabalho.

O instrumento compreendeu uma abordagem que inclui um cruzamento entre duas temáticas essenciais: variáveis sociodemográficas (tais como sexo, idade, estado civil, categoria profissional, experiência profissional e grau de escolaridade), bem como variáveis mais específicas relativas ao conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos.

É composto por variáveis nominais (sexo, estado civil), ordinais (há uma escala de medição, como é o caso da questão que se refere ao grau de satisfação com acordo obtido e todas as seguintes) e numéricas (como é caso do tempo de serviço e da idade; embora para o tratamento dos dados optou-se por subdividi-la em grupos etários aquando da codificação no SPSS, assim, passou a tratar-se de uma variável ordinal), e com questões sobretudo fechadas, escolhidas pelo respondente a partir de um conjunto de opções de respostas determinativas fornecidas no próprio inquérito.

Quanto ao tipo de perguntas presentes no MED, podem encontrar-se as de teor qualitativo (referindo como exemplo o grau de satisfação com o serviço) e ainda questões com escalas de atitude e opinião, que procuram uma resposta sobre frequência, satisfação e avaliação desses serviços.

Ao longo do tratamento dos dados em SPSS, foi utilizada a análise univariada e bivariada a fim de cruzar algumas variáveis para ter uma melhor noção da interdependência entre elas, ou seja, da sua possível relação e influência mútua.

Inicialmente, o questionário foi testado através da aplicação de um pré-teste a 5 indivíduos. Esta fase revelou-se fundamental para a compreensão do comportamento do inquérito, tendo-se verificado a necessidade de alterar duas das questões presentes no questionário inicial que se traduziam numa limitação do próprio instrumento.

Podemos afirmar que este momento se traduziu num ensaio geral sobre a forma como o instrumento estava elaborado.

Após a revisão originada no pré-teste, o inquérito foi aplicado a 230 indivíduos através de administração direta de forma a reduzir o problema de falta de vontade e constrangimento que o investigador pode causar no inquirido e procurando evitar, tanto quanto possível, o fenómeno de desejabilidade social.

Foram várias as dificuldades que tivemos de ultrapassar na aplicação deste inquérito. Na Câmara Municipal de Viana do Castelo numa primeira fase procedeu-se ao contacto direto e privilegiado com a chefe de secção do serviço de ação social, tendo esta articulado com a chefe de divisão dos recursos humanos e, posteriormente, calendarizado uma reunião com o investigador no sentido de esclarecer o objetivo do estudo e apresentar o questionário MED.

Ambos os técnicos foram recetivos, no entanto, alertaram para o facto de os funcionários serem renitentes no preenchimento de inquéritos, que, embora anónimos, possam de alguma forma identificar o funcionário através do cruzamento de dados. Estava desta forma identificado o primeiro obstáculo que iríamos encontrar e que, efetivamente se manifestou na aplicação do questionário MED.

Foram entregues 130 questionários, distribuídos aos funcionários pela secção de pessoal e recolhidos pelo mesmo serviço. Dos inquéritos entregues foram preenchidos apenas 40, tendo sido verbalizado pela maior parte dos inquiridos que existia receio de poderem, de alguma forma, ser identificados, razão pela qual, nesta primeira fase, menos de 50% do público-alvo ter resolvido o questionário.

Confrontado com esta dificuldade, foi necessário o investigador efetuar novo contacto com a chefe de secção dos serviços de ação social e sensibilizar para um contacto mais direto com os funcionários. Foram entregues novos exemplares dos inquéritos a algumas chefias dos respetivos serviços, o que acabou por revelar uma estratégia eficaz. Passadas aproximadamente 4 semanas tivemos todos os inquéritos preenchidos.

Na autarquia de Caminha este processo foi facilitado pelo contacto privilegiado que o investigador tem com a maioria dos funcionários dos serviços centrais, no entanto, houve secções inteiras que não responderam ao questionário. Deduzimos que o motivo seja semelhante ao apresentado numa fase inicial pelos funcionários da autarquia de

Viana do Castelo, mas uma vez que já se reunia o número suficiente de respostas, não houve necessidade de se insistir na recolha de mais dados.

De referir que inicialmente tínhamos previsto que a fase de entrega e recolha dos questionário consumiria aproximadamente um mês, porém todo este processo demorou cerca de três meses, tendo início em maio e término em agosto.

A amostra selecionada para o presente estudo é uma amostra de conveniência, tendo-se procurado que os dois subgrupos amostrais considerados para efeitos de análise tivessem simetria e homogeneidade quanto ao número total de respondentes. De seguida, vamos proceder à apresentação das principais características sociodemográficas da amostra.

3.5. Caraterização sociodemográfica da amostra

Foram inquiridos 230 indivíduos, com residência profissional no distrito de Viana do Castelo, funcionários de duas autarquias, sendo que numa delas a resolução alternativa de litígios existe como resposta (Viana do Castelo) e outra onde essa resposta não existe (Caminha).

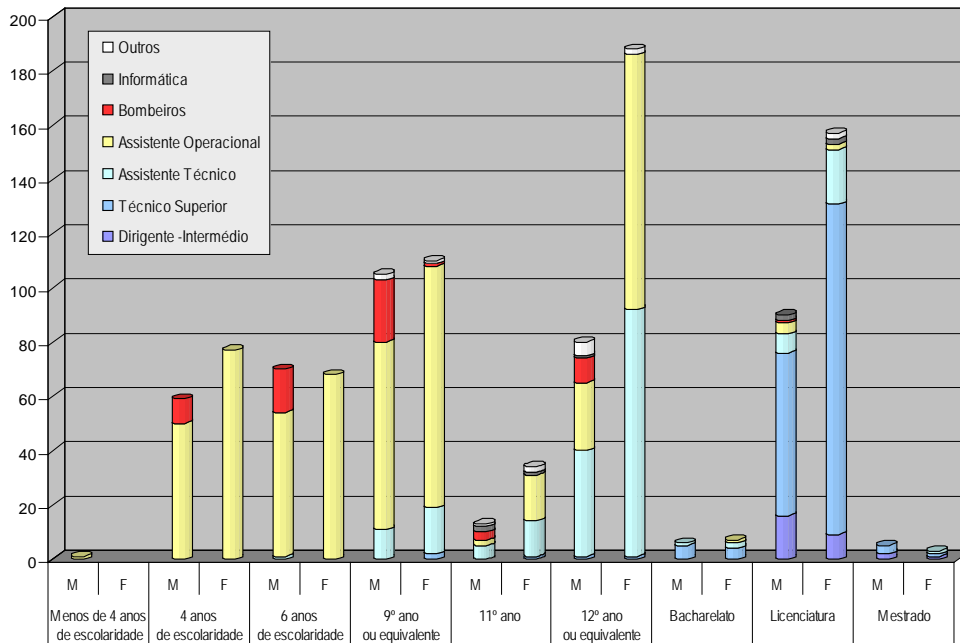
De entre os funcionários das duas autarquias foram selecionados aqueles que exercem funções nos serviços centrais das mesmas, por julgarmos serem aqueles que possuem um maior acesso à informação.

A autarquia de Viana do Castelo tem na totalidade 1032 funcionários e a autarquia de Caminha 287.

De modo a possuir-se uma visão global sobre as duas autarquias analisadas, consideramos pertinente apresentar os dados que permitem uma caracterização geral das mesmas (antes de se passar propriamente à caracterização dos dois subgrupos amostrais aí recolhidos).

Nesse sentido, o gráfico 1 permite visualizar esses dados em relação à autarquia de Viana do Castelo.

Gráfico 1 - Trabalhadores da C.M. de Viana do Castelo por cargo/carreira, nível de escolaridade e género (2011)



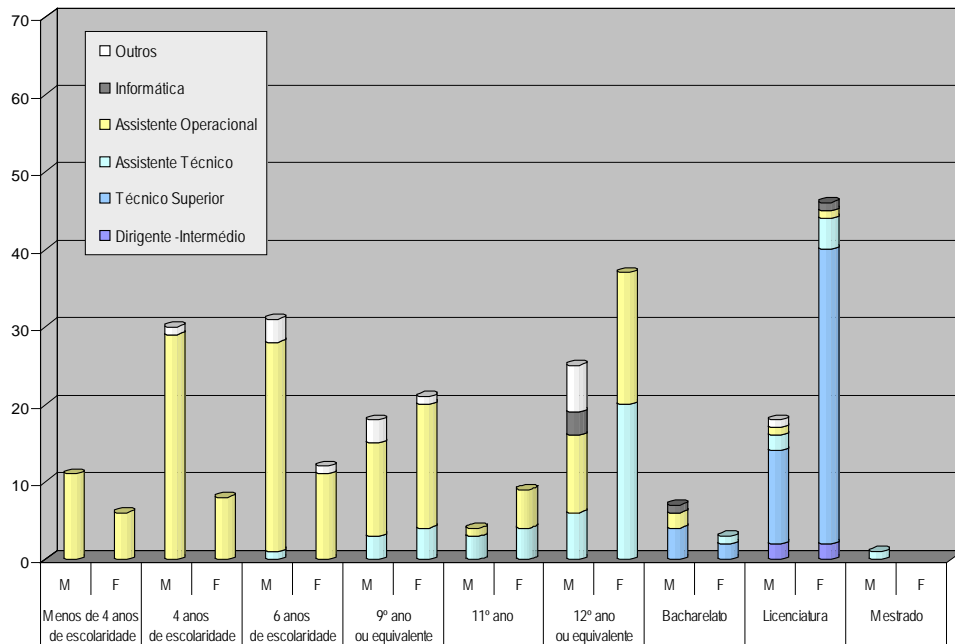
Encontramos na autarquia de Viana do Castelo 25 dirigentes intermédios com licenciatura e 3 com mestrado. Relativamente aos técnicos superiores, encontramos 2 com o 9º ano ou equivalente, 1 com o 11º ano, 2 com o 12º ano ou equivalente, 9 com bacharelato, 182 com licenciatura e 4 mestrados, num total de 200 técnicos superiores. Dos 208 assistentes técnicos, 1 possui o 6º ano, 28 possuem o 9º ano ou equivalente, 18 possuem o 11º ano, 130 o 12º ou equivalente, 3 bacharelato, 27 são licenciados e 1 possui mestrado.

Dos funcionários da categoria de assistente operacional, 1 tem menos de 4 anos de escolaridade, 127 com 4 anos de escolaridade, 121 com o 6º ano, 118 com o 9º ano, 19 com o 11º ano, 118 com o 12º, 1 bacharelato e 6 com licenciatura.

Os bombeiros municipais são 62, sendo que 9 indivíduos possuem 4 anos de escolaridade, 16 o 6º ano, 24 o 9º ano ou equivalente, 3 o 11º ano, 9 o 12º ano e 1 licenciatura. Existem ainda 8 indivíduos da área de informática, 3 com o 11º ano, 1 com o 12º ano e 4 com licenciatura. Foi ainda identificado um grupo de 15 indivíduos com outras categorias profissionais

O gráfico 2, que se apresenta de seguida, permite visualizar os dados em relação à autarquia de Caminha.

Gráfico 2 - Trabalhadores da C.M. de Caminha por cargo/carreira, nível de escolaridade e género (2011)



A autarquia de Caminha é composta por 287 funcionários, sendo que 4 dirigentes intermédios são licenciados. Relativamente aos técnicos superiores, encontramos 6 com bacharelatos, 50 com licenciatura, num total de 56 profissionais. Dos 49 assistentes técnicos, 1 possui o 6º ano, 7 possuem o 9º ano ou equivalente, 7 possuem o 11º ano, 26 o 12º ou equivalente, 1 bacharelato, 6 licenciatura e 1 mestrado.

Dos funcionários com a categoria de assistente operacional, 17 tem menos de 4 anos de escolaridade, 37 com 4 anos de escolaridade, 38 com o 6º ano, 28 com o 9º ano, 6 com o 11º ano, 27 com o 12º, 2 bacharelatos e 2 com licenciatura. Existem ainda 5 indivíduos da área de informática, 3 com o 12º ano, 1 com bacharelato e 1 com licenciatura. Foi ainda identificado um grupo de 16 indivíduos com outras categorias profissionais.

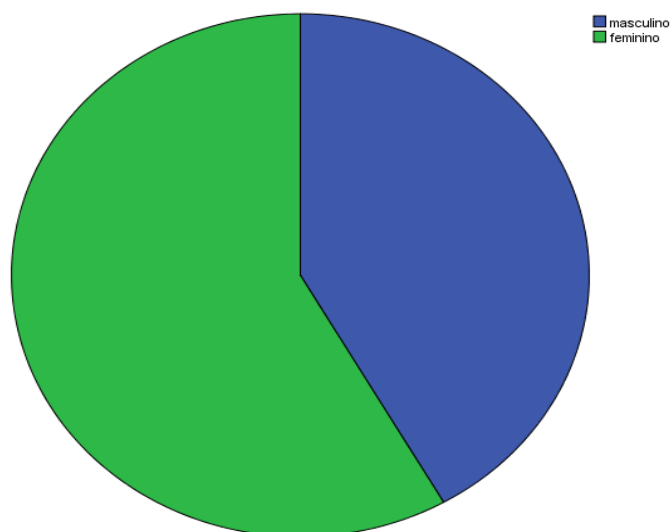
IV. Análise e discussão de resultados

4.1. Tratamento e análise das variáveis sociodemográficas

Tal como previamente referido, o inquérito foi aplicado a 230 indivíduos, sendo 115 funcionários do Município de Caminha e os outros 115, funcionários do Município de Viana do Castelo.

De forma a traçarmos o perfil da amostra, e tendo sempre em linha de pensamento as hipóteses teóricas da nossa investigação, procedemos inicialmente à análise das características sociodemográficas dos inquiridos. Para isso analisamos os dados referentes ao sexo, à idade, ao estado civil, à experiência profissional, a categoria profissional e o grau de escolaridade dos indivíduos.

Gráfico 3 - Distribuição dos inquiridos por sexo



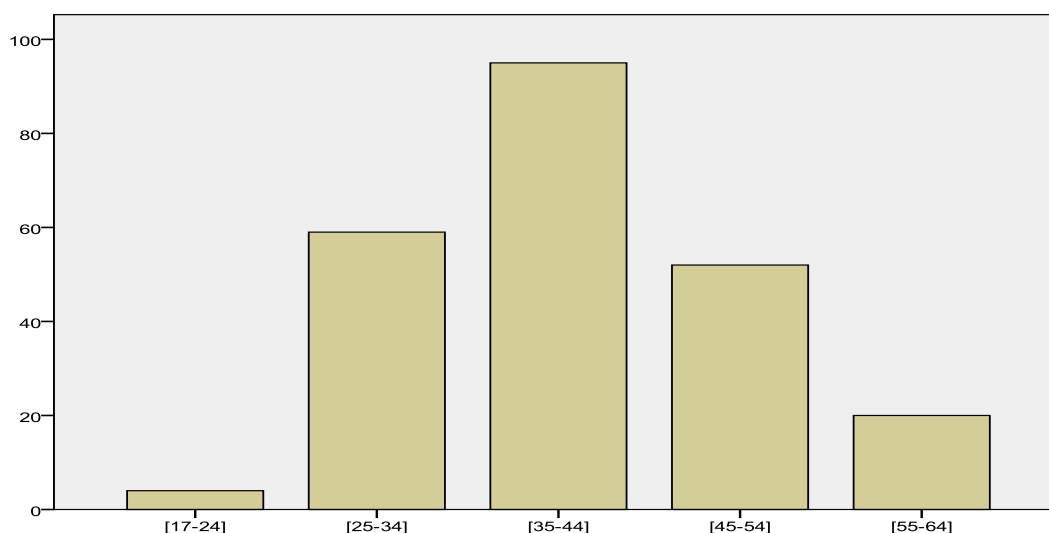
Conforme podemos observar no gráfico 3, dos 230 inquiridos 96 (41.7%) são do sexo masculino e 134 (58.3%) do sexo feminino.

Tabela 1 - Distribuição dos inquiridos por sexo e por área de residência profissional

		Entidade		Total
		C. M. Caminha	C. M. Viana do Castelo	
Sexo	Masculino	45	51	96
	Feminino	70	64	134
Total		115	115	230

De acordo com a tabela 1 e considerando separadamente os respondentes de acordo com o concelho de residência, em Viana do Castelo 51 inquiridos são do sexo masculino e 64 são do sexo feminino. Em Caminha 45 são do sexo masculino e 70 do sexo feminino.

Gráfico 4 - Distribuição dos inquiridos por faixa etária



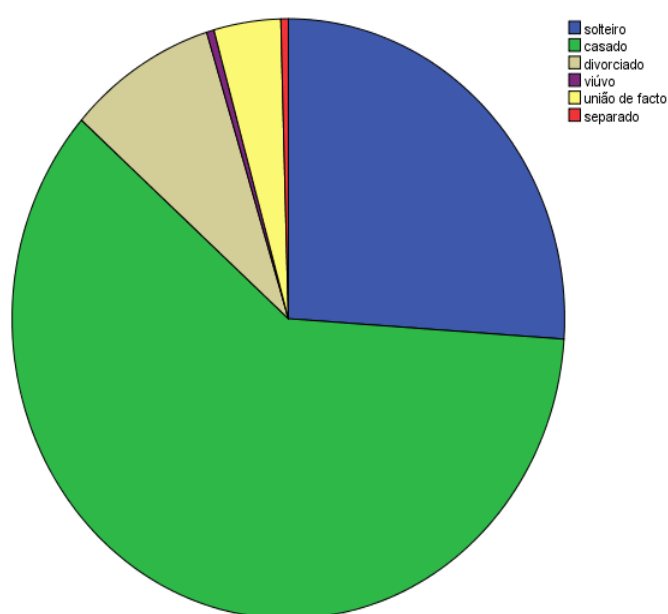
No que diz respeito à faixa etária verificamos no gráfico 4 que na amostra inquirida predomina o grupo de idade dos 35 aos 44 anos (95 indivíduos), seguido do grupo dos 25 aos 34 anos (59 indivíduos) e do grupo dos 45 aos 54 anos (52 indivíduos). Os níveis etários extremos, dos 17 aos 24 anos, e dos 55 aos 64 são aqueles que reúnem o menor número de representantes com, respetivamente, 4 e 20 indivíduos.

Tabela 2 - Distribuição dos inquiridos por faixa etária e por área de residência profissional

	Entidade		Total
	C. M. Caminha	C. M. Viana do Castelo	
Faixa etária [17-24]	1	3	4
[25-34]	42	17	59
[35-44]	39	56	95
[45-54]	23	29	52
[55-64]	10	10	20
Total	115	115	230

Conforme verificamos na tabela 2 a faixa etária dos 25 aos 34, em Caminha é predominante com 42 indivíduos de seguida com a faixa etária dos 35 aos 44 com 39 inquiridos. Viana do Castelo apresenta um maior número de inquiridos na faixa etária de 35 aos 44 anos com 59 indivíduos de seguida surge a faixa etária dos 45 aos 54 anos com 29 inquiridos.

Gráfico 5 - Distribuição dos inquiridos por estado civil



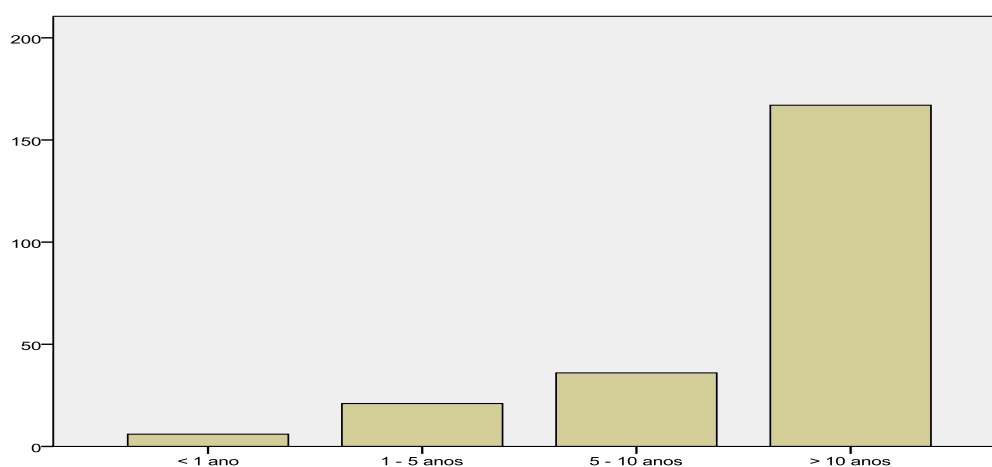
No gráfico 5 podemos verificar que relativamente ao estado civil, 60.4% dos inquiridos são casados e 26.1% são solteiros. Além destes, existem ainda 8.7% de divorciados, 3.9% de inquiridos que vivem em união de facto, 0.4 % que se encontram separados e 0.4% que são viúvos.

Tabela 3 - Distribuição dos inquiridos por estado civil e por área de residência profissional

		Entidade		Total
		C. M. Caminha	C. M. Viana do Castelo	
Estado civil	Solteiro	39	21	60
	Casado	66	73	139
	Divorciado	8	12	20
	Viúvo	0	1	1
	União de facto	2	7	9
	Separado	0	1	1
Total		115	115	230

A tabela 3 ilustra o estado civil da amostra estudada referente à Câmara Municipal de Caminha e de Viana do Castelo. Assim, predominantemente em Caminha os inquiridos são casados (66 indivíduos), o mesmo acontece em Viana do Castelo (73 inquiridos).

Gráfico 6 - Distribuição dos inquiridos por experiência profissional



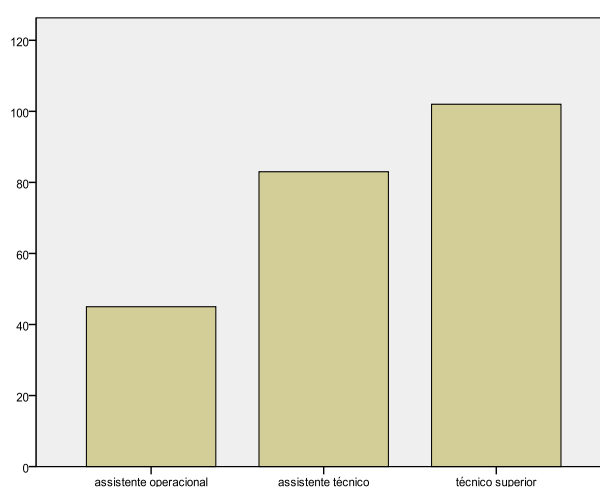
Acerca da experiência profissional, este gráfico permite-nos fazer a leitura de que grande parte dos indivíduos possui uma experiência profissional igual ou superior a 10 anos (72.6%), no entanto, não sabemos se essa experiência foi adquirida na função pública, uma vez que o questionário não faz referência ao tipo de experiência profissional adquirida.

Tabela 4 - Distribuição dos inquiridos por experiência profissional e por área de residência profissional

	Entidade		Total
	C. M. Caminha	C. M. Viana do Castelo	
Experiência profissional < 1 ano	2	4	6
1 - 5 anos	10	11	21
5 - 10 anos	23	13	36
> 10 anos	80	87	167
Total	115	115	230

Na tabela 4 verifica-se que em ambas as autarquias é predominante o grupo de inquiridos com experiência profissional superior a 10 anos, em Caminha 80 sujeitos e em Viana do Castelo 87.

Gráfico 7 - Distribuição dos inquiridos por categoria profissional



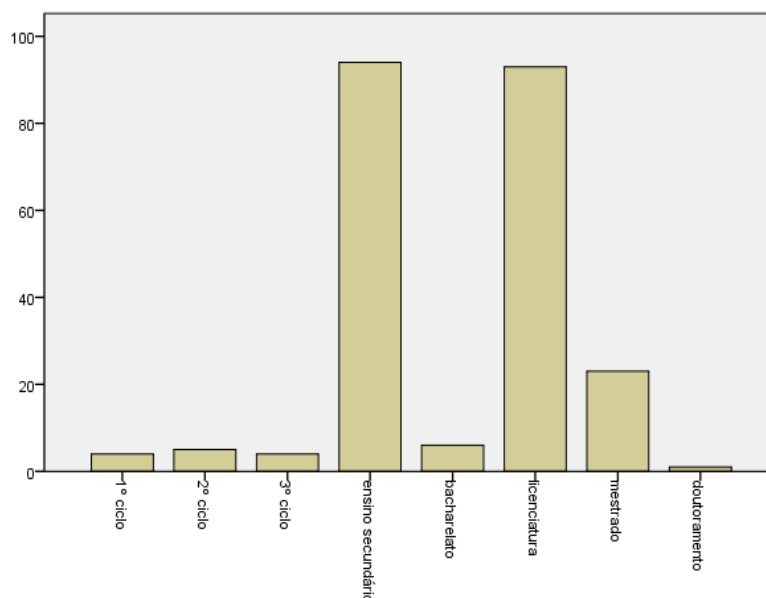
De acordo com o gráfico 7, no que à categoria profissional diz respeito, 102 dos 230 inquiridos são técnicos superiores, 83 assistentes técnicos e 45 assistentes operacionais.

Tabela 5 - Distribuição dos inquiridos por categoria profissional e por área de residência profissional

		Entidade		Total
		C. M. Caminha	C. M. Viana do Castelo	
Categoria profissional	Assistente operacional	23	22	45
	Assistente técnico	40	43	83
	Técnico superior	52	50	102
Total		115	115	230

Relativamente à experiência profissional a tabela 5 permite-nos verificar que não existe diferenças significativas na distribuição por categoria profissional nas duas autarquias.

Gráfico 8 - Distribuição dos inquiridos por escolaridade



A análise efetuada à escolaridade dos inquiridos, apresentada no gráfico 8, permitiu perceber que predominam o ensino secundário (94 indivíduos) e o ensino superior com grau de licenciatura (93 indivíduos) face aos restantes graus de ensino.

Tabela 6 - Distribuição dos inquiridos por escolaridade e por área de residência profissional

	Entidade		Total
	C. M. Caminha	C. M. Viana do Castelo	
Escolaridade 1º Ciclo	2	2	4
2º Ciclo	2	3	5
3º Ciclo	1	3	4
Ensino secundário	50	44	94
Bacharelato	3	3	6
Licenciatura	47	46	93
Mestrado	10	13	23
Doutoramento	0	1	1
Total	115	115	230

Conforme se pode verificar na tabela 6, relativamente ao grau de escolaridade da amostra analisada, constata-se que em Caminha 50 sujeitos possuem Ensino Secundário 47 Licenciatura e apenas 5 indivíduos possuem escolaridade inferior ao Ensino Secundário. Os inquiridos de Viana do Castelo 46 possuem Licenciatura, 44 o Ensino Secundário e apenas 8 possuem escolaridade inferior ao Ensino Secundário.

4.2. Tratamento e análise das variáveis relativas às questões sobre a mediação

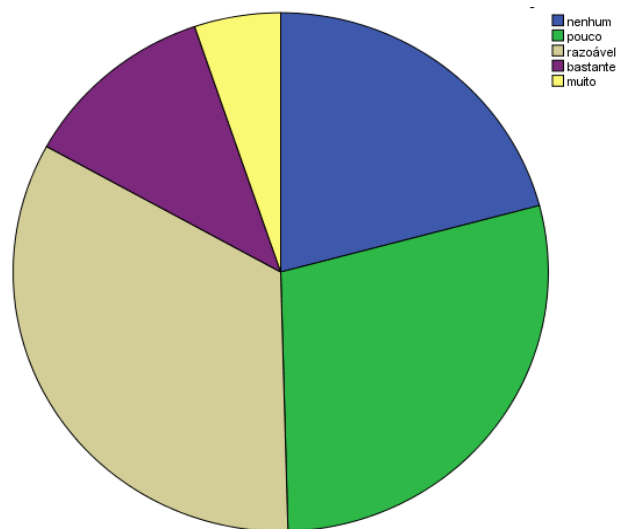
4.2.1. Grau de conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos e mediação

A segunda parte do questionário MED debruça-se sobre o conhecimento que os indivíduos possuem sobre métodos alternativos de resolução de conflitos e sobre o tipo de litígios resolvidos na mediação numa escala numerada de 1 a 5 em que 1 significa “nenhum”, 2 significa “pouco”, 3 “razoável”, 4 “bastante” e 5 “muito”.

De seguida, questiona se os indivíduos tiveram algum tipo de conflito passível de ser resolvido na mediação, nomeadamente através da “mediação familiar”, “mediação penal”, “mediação laboral” e “mediação de outros conflitos em julgados de paz”. No caso dos inquiridos terem recorrido à mediação, avalia a satisfação/insatisfação com a resposta. Para a qualificação das vantagens e desvantagens associadas ao processo de mediação é fornecida aos inquiridos, tal como nas duas primeiras questões, uma escala graduada de 1 a 5 com o mesmo significado.

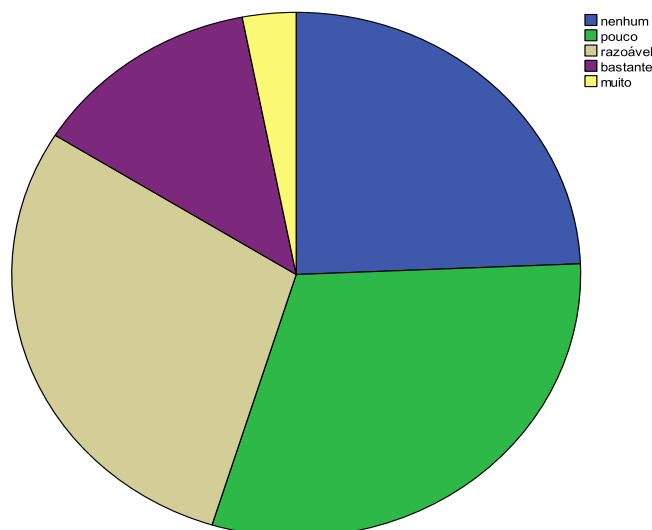
O instrumento procura ainda saber se os indivíduos estão recetivos a, futuramente, procurarem esta resposta, assim como identificar os fatores motivacionais que os possam conduzir à mediação ou, caso contrário, quais os fatores preponderantes na inibição da aceitação da mediação como resposta alternativa ao sistema jurídico tradicional.

Gráfico 9 - Conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos



Se atendermos aos dados constantes no gráfico 9, quando avaliamos o conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos compreendemos que 20.9% dos inquiridos não possuem qualquer conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos, 33.5% afirmam ter um conhecimento “razoável” sobre o tema e apenas 5.2% se sente completamente informado sobre o assunto.

Gráfico 10 - Conhecimento sobre o tipo de litígios podem ser resolvidos na mediação



Através do gráfico 10, verifica-se que 56 indivíduos inquiridos não possuem “nenhum” conhecimento sobre o tipo de litígios resolvidos na mediação, 70 inquiridos referem ter “pouco” conhecimento, 67 referem ter um conhecimento “razoável”, 30 “bastante” e apenas 7 valoraram como “muito” o seu conhecimento.

4.2.2. Conflitos resolvidos através da mediação

A questão número 3 do instrumento aplicado versa sobre se o inquirido já alguma vez se viu envolvido num conflito passível de ser resolvido através da mediação, nomeadamente “mediação familiar”, “penal”, “laboral” e “julgados de paz”. As tabelas 7, 8, 9 e 10 apresentam os resultados relativos a esta questão de acordo com as diferentes áreas de intervenção da mediação.

Tabela 7 - Conflito passível de resolução por mediação familiar

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Não	217	94.3	94.8	94.8
Sim	12	5.2	5.2	100
Total	229	99.6	100	
<i>Missing</i> Não responde	1	.4		
Total	230	100		

Após análise dos dados da tabela 7, verificamos que apenas um número reduzido dos inquiridos (5.2%) afirma alguma vez ter estado envolvido num conflito passível de ser resolvido através da mediação familiar.

Tabela 8 - Conflito passível de resolução por mediação penal

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Não	222	96.5	97.8	97.8
Sim	5	2.2	2.2	100
Total	227	98.7	100	
<i>Missing</i> Não responde	3	1.3		
Total	230	100		

Já relativamente aos conflitos passíveis de resolução através da mediação penal, verificamos na tabela 8 que, dos sujeitos inquiridos, 96.5% não tiveram qualquer conflito passível de resolução através desta resposta, sendo residual a percentagem dos que tiveram (2.2%).

Tabela 9 - Conflito passível de resolução por mediação laboral

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Não	219	95.2	95.2	95.2
Sim	11	4.8	4.8	100
Total	230	100	100	

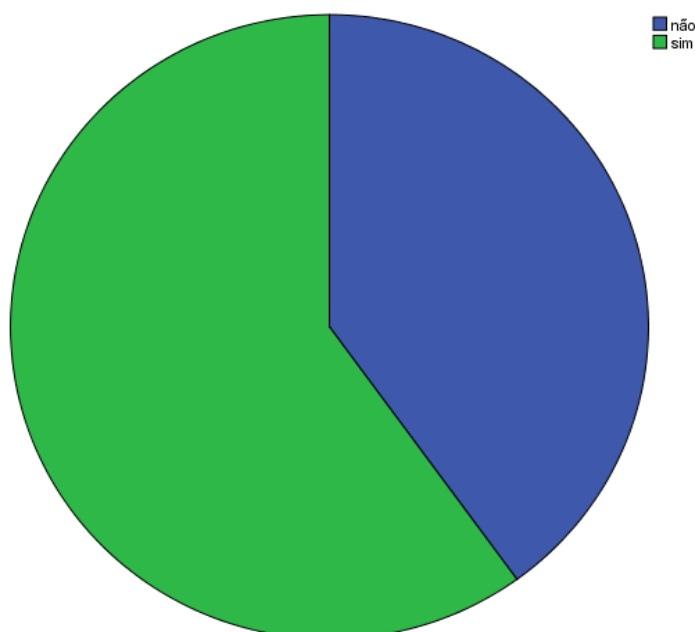
No caso da análise do recurso à mediação laboral apresentado na tabela 9, apenas 4.8% dos inquiridos afirmaram ter tido uma situação de conflito passível de resolução por mediação laboral.

Tabela 10 - Conflito passível de resolução em julgados de paz

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Não	223	97.0	97.8	97.8
Sim	5	2.2	2.2	100
Total	228	99.1	100	
<i>Missing</i> Não responde	1	.4		
<i>System</i>	1	.4		
Total	2	.9		
Total	230	100		

No que respeita à existência de conflitos passíveis de resolução em julgados de paz, 97% dos inquiridos afirmam nunca ter tido um conflito com solução viável através deste género de resposta.

Gráfico 11 - Recurso à mediação para resolver o conflito

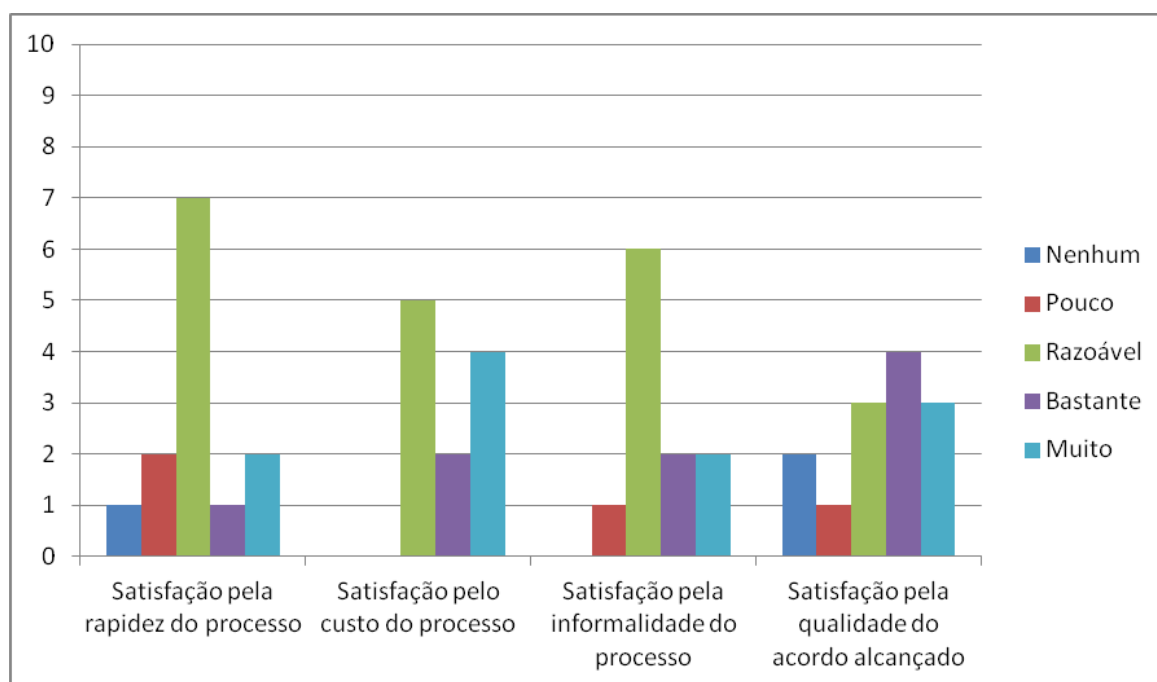


Mediante o gráfico 11, podemos constatar que, do total dos sujeitos que afirmaram ter um conflito passível de ser resolvido através da mediação, 15 afirmaram ter recorrido, contra 10 que não recorreram e 1 que não respondeu.

4.2.3. Grau de satisfação com a mediação

Após recolha dos dados relativos ao facto dos inquiridos alguma vez terem estado envolvidos em conflitos passíveis de serem resolvidos através de um processo de mediação, era importante analisar os dados relativamente aos que efetivamente a ela recorreram e, posteriormente, perceber se ficaram satisfeitos com a resposta, tendo, neste particular, sido avaliados os fatores “rapidez do processo”, “custo do processo”, “informalidade do processo” e a “satisfação com a resolução obtida pela qualidade do acordo alcançado”.

Gráfico 12 - Satisfação com a resposta alcançada na mediação segundo as variáveis rapidez, custo, informalidade e qualidade do acordo alcançado



Assim, e como se pode observar no gráfico 12, dentre todos os indivíduos que reconheceram poder alguma vez ter recorrido à mediação, apenas 15 afirmaram que efetivamente a ela recorreram. A “satisfação pela rapidez do processo” foi valorizada como “razoável” por 53.8% dos inquiridos, enquanto que 15.4% afirmaram terem-se sentido “muito” satisfeitos. Curiosamente, a mesma percentagem afirmou ter-se sentido “pouco” satisfeita e a mesma ambivalência encontramos entre aqueles que reconheceram terem sentido “bastante” satisfação e nenhuma satisfação (7.7%). Verificamos ainda que 2 indivíduos não responderam a esta questão.

Quando analisamos os dados relativamente à satisfação dos inquiridos pelo custo do processo, verificamos que todos eles o valorizaram positivamente. Assim, neste universo particular de análise, 45.5% dos inquiridos refere sentir-se com “razoável” satisfação pelos custos do processo, 18.2% sente-se “bastante” satisfeito” e 36.4% afirma sentir-se mesmo “muito” satisfeito. Verificamos ainda que 4 indivíduos não responderam a esta questão.

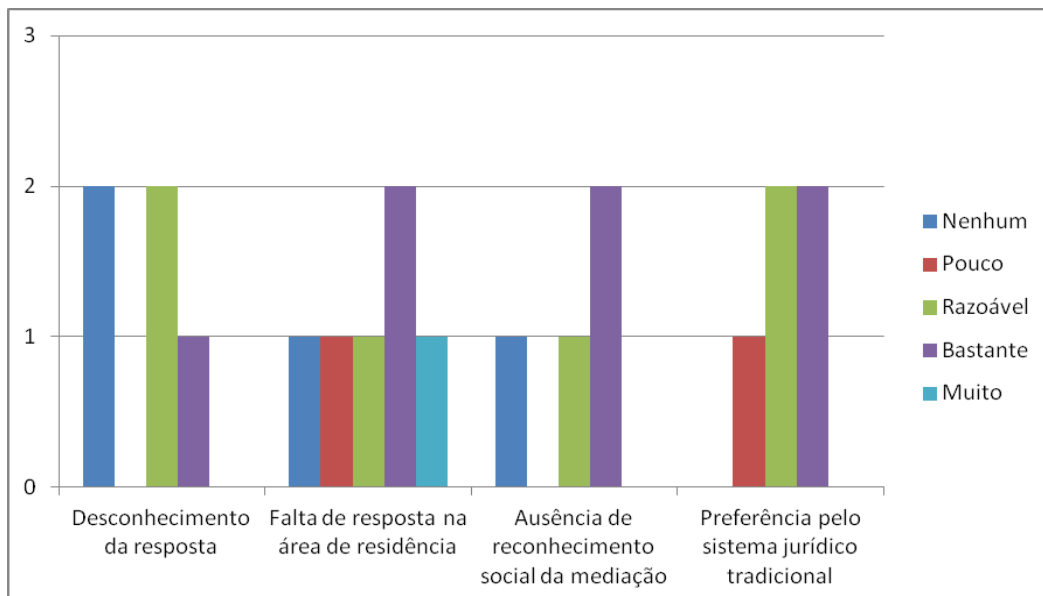
A satisfação com a informalidade do processo foi avaliada por apenas 11 indivíduos, o que significa que 4 não responderam a esta questão, sendo que 6 indivíduos valorizaram como “razoável” (54.5%), 2 afirmam terem ficado “bastante” satisfeitos (18.2%), 2 relatam terem ficado “muito satisfeitos” (18.2%) e apenas 1 refere ter ficado “pouco satisfeito” com a informalidade do processo de mediação (9.1%).

Avaliamos de seguida a “satisfação com a qualidade do acordo alcançado”, pois considerou-se, atendendo à revisão da literatura científica efetuada, ser sobremaneira importante percebermos qual o grau de satisfação que o público sente com o serviço, tendo-se verificado que a larga maioria refere sentir-se satisfeita (77%), distribuindo-se pelos que se sentem com “razoável” satisfação pelo acordo alcançado (23.1%), pelos que se sentem “bastante” satisfeitos (30.8%) e pelos que se sentem “muito” satisfeitos (23.1%). Existe contudo uma percentagem de 23.1% de inquiridos que afirmou estar “pouco” satisfeita (7.7%) e mesmo aqueles que não tiveram “nenhuma” satisfação (15.4%) com o acordo alcançado. Verificamos ainda que 2 indivíduos não responderam a esta questão.

4.2.4. Razões para o não recurso à mediação

Pelo lado inverso, era também importante percebermos as razões pelas quais os sujeitos que afirmaram ter um conflito passível de ser resolvido através da mediação, a ela não recorreram, o que se verificou num total de 10 indivíduos. Aos indivíduos foram apresentadas como potenciais razões o “desconhecimento da resposta”, “a falta de resposta na área de residência”, a “ausência de reconhecimento social da mediação” e a “preferência pelo sistema jurídico tradicional”. O gráfico 13 permite a análise dos resultados obtidos.

Gráfico 13 - Razões porque não recorreu à mediação para resolver o conflito



O “desconhecimento da resposta” foi uma das razões avançadas para o não recurso à mediação como método para a resolução de conflitos, tendo sido apontada por 5 inquiridos, ao passo que os restantes 5 não responderam a esta questão. Dentre os que a ela responderam, 40% afirmaram que não foi pelo desconhecimento da resposta que não recorreram a ela, outros 40 % que foi um motivo “razoável” e os restantes 20% referem que foi um motivo “bastante” importante para não recorrerem à mediação.

A “falta de resposta na área da residência” foi um motivo apontado por 6 dos inquiridos que a valorizaram como um motivo com “nenhuma” importância (1 indivíduo), com pouca “relevância” (1 indivíduo) e com “razoável” importância (1 indivíduo). Por outro

lado, 2 dos inquiridos referem que este foi um motivo “bastante” importante e um outro refere que foi mesmo “muito” importante para a não opção pela mediação como método alternativo de resolução de conflitos.

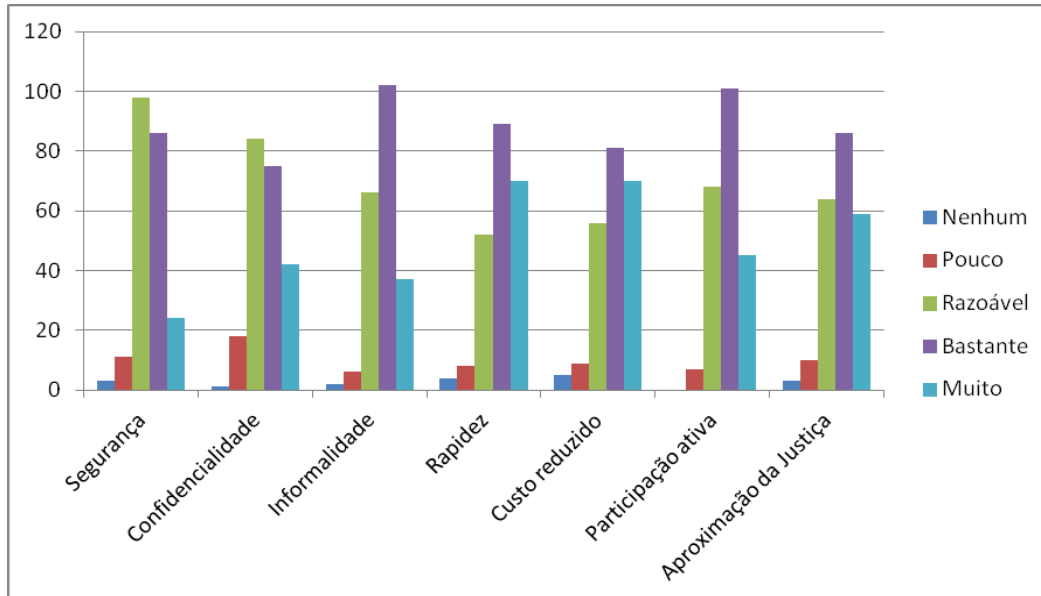
A “ausência de reconhecimento social da mediação” foi um motivo apontado por 4 dos inquiridos. Destes, 2 consideram este um motivo “bastante” importante na não opção pela mediação, enquanto que 1 refere que teve uma importância razoável na decisão. Um outro indivíduo refere que não teve “nenhuma” importância.

A preferência pelo sistema jurídico tradicional foi apontada por 5 indivíduos como motivo para não terem recorrido à mediação na resolução dos conflitos em que se viram envolvidos. Destes, 2 apontaram este motivo como sendo de “razoável” importância e outros 2 consideram-no mesmo “bastante” importante. Apenas 1 dos inquiridos referiu que este motivo se revestia de “pouca importância”.

4.2.5. Vantagens da mediação

Quando questionados sobre o grau de importância que atribuem às várias vantagens associadas ao processo de mediação, nomeadamente a **segurança** (na medida que se trata de um serviço público promovido pelo Ministério da Justiça, prestado por mediadores com formação específica), a **confidencialidade** (por estar proibida a divulgação do teor das sessões de mediação e a respetiva valoração como prova em audiência de julgamento), a **informalidade** (pois existe um contacto próximo entre as partes e o mediador), a **rapidez** (porque os processos terminam, em média, em 2 meses), o **custo reduzido** da mediação, a **participação ativa** das partes na resolução do litígio e a **aproximação da justiça** aos cidadãos, os inquiridos tinham como possibilidade de resposta uma graduação numa escala de 1 a 5 com a atribuição de significado de nenhum (1), pouco (2), razoável (3), bastante (4) e muito (5).

Gráfico 14 - Importância atribuída às vantagens da mediação



Conforme podemos verificar no gráfico 14, no que diz respeito à segurança, os inquiridos valorizaram esta opção maioritariamente com o grau de “razoável” (44.1%), sendo ainda de assinalar a valorização por 38.7% dos inquiridos do fator segurança como “bastante” importante. No pólo oposto, apenas 1.4% dos inquiridos indicou que a segurança não tem “nenhuma” importância.

Relativamente à vantagem da confidencialidade, os inquiridos valorizaram como “razoável” este fator, sendo que 34.1% indicaram a confidencialidade como “bastante” importante. No pólo oposto, comprovando que os inquiridos reconhecem grande importância ao fator “confidencialidade”, estão as valorizações de “pouco” e “nenhum”, que em conjunto foram apenas indicadas por 8.6% dos inquiridos.

No que diz respeito à vantagem da “informalidade”, os inquiridos manifestaram que a valorizam “bastante” tendo sido indicada por 47.9%. Mais uma vez destacamos o facto de, no total, as respostas “nenhum” ou “pouco” foram apenas indicadas por 3.8%.

A rapidez do processo foi também claramente valorizada pelos inquiridos, com 39.9% dos sujeitos a valorizarem-na como “bastante” importante. De realçar a valorização

obtida pela graduação “muito”, com 31.4%, ao passo que as graduações “pouco” e “nenhum” foram apontadas apenas por 5.4% dos inquiridos.

No que concerne ao custo reduzido, a sua importância é altamente valorada pelos inquiridos, com 68.4% a indicarem as respostas “bastante” (36.7%) e “muito” (31.7%). Apenas 6.3% dos inquiridos valorou as respostas “pouco” e “nenhum”.

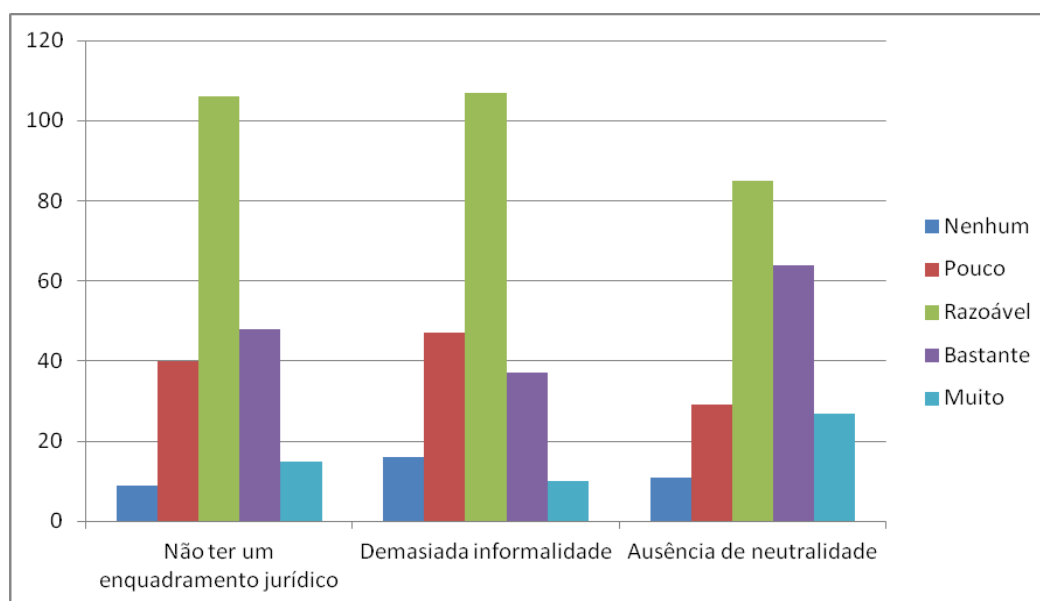
A participação ativa das partes na resolução do conflito foi valorizada como “bastante” importante por 45.7% e como de importância “razoável” por 30.8%. De realçar o facto de ninguém ter respondido que a participação ativa não tem “nenhuma” importância.

A aproximação da justiça aos cidadãos foi valorizada positivamente por 94.1% dos inquiridos. De facto, 28.8% dos indivíduos valorizaram-na de “razoável”, de “bastante” por 38.7% dos sujeitos e “muito” importante por 26.6% dos inquiridos. Apenas 5.9% valorizou como “pouco” importante “ ou de “nenhuma” importância.

4.2.6. Desvantagens da mediação

No que respeita à importância atribuída às desvantagens da mediação, os inquiridos foram indagados quanto à valorização atribuída a não ter um enquadramento jurídico como tem o processo tradicional, o facto de se tratar de um processo demasiado informal e a possibilidade de ausência de neutralidade e/ou de imparcialidade do(a) mediador(a).

A exemplo da questão anterior, foi dada a possibilidade aos inquiridos de graduarem estes fatores com os valores de “nenhum” (1), pouco (2), razoável (3), bastante (4) e muito (5).

Gráfico 15 – Importância atribuída às desvantagens da mediação

Assim, no que diz respeito ao facto de não ter enquadramento jurídico, 48.6% consideram esta desvantagem como de importância “razoável” e 22% consideram-na “bastante” importante. De realçar contudo que 22.5% dos inquiridos valorizaram este fator como de “nenhuma” ou de “pouca” importância.

A demasiada informalidade no processo de mediação foi distinguido como “razoável” por 49.3% dos sujeitos e como “bastante” importante por 17.1%. Em oposição, 29% indicaram que este fator não tinha “nenhuma” (7.4%) ou tinha “pouca” (21.7%) importância.

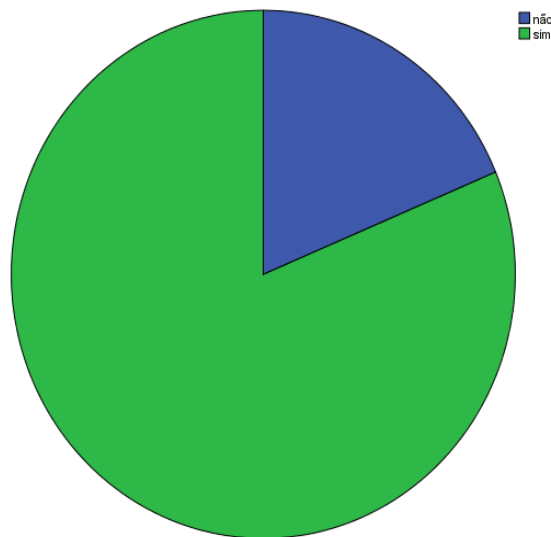
A ausência de neutralidade/imparcialidade por parte do mediador foi o fator mais apreciado como desvantagem do processo de mediação com 81.5% dos inquiridos a valorarem de “razoável” (39.4%), de “bastante” importância (29.6%) e de “muita” importância (12.5%). Apenas 18.5% dos inquiridos desvalorizaram este fator considerando-o “pouco” importante ou de “nenhuma” importância.

4.2.7. Recetividade futura à mediação

Após percebermos qual a aceitação que a mediação tem enquanto resposta alternativa ao sistema jurídico tradicional no seio da amostra da presente investigação, era importante perceber que razões mais influenciam os indivíduos na escolha deste método, nomeadamente as vantagens associadas ao processo de mediação, a diminuição do volume processual no sistema jurídico tradicional e a dispensa do tribunal.

A exemplo das questões anteriores aos inquiridos foi dada a escala de 1 a 5 com os seguintes significados: “nenhum” (1), pouco (2), razoável (3), bastante (4) e muito (5).

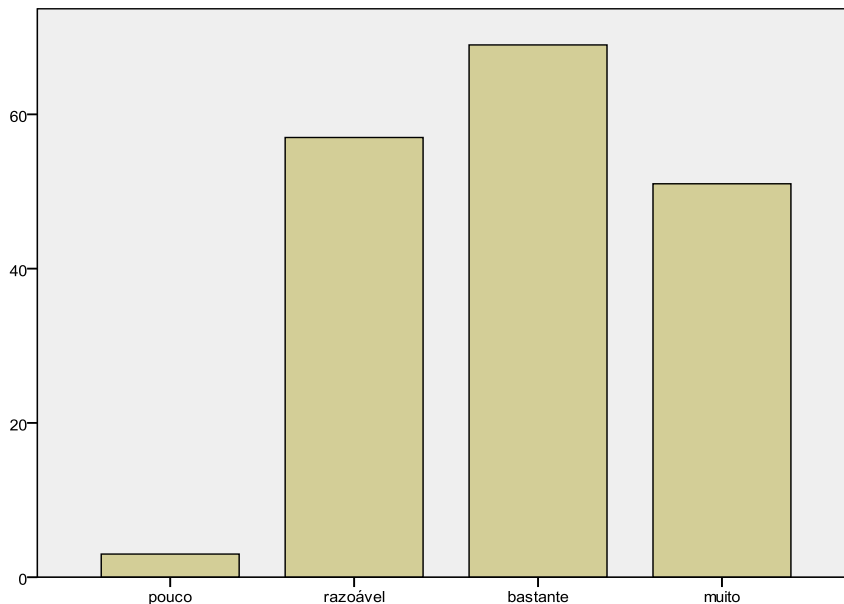
Gráfico 16 - Recetividade à procura da mediação no futuro



Em sintonia com as indicações obtidas através das questões relativas às vantagens e desvantagens da mediação, a recetividade à procura da mediação no futuro por parte dos inquiridos é bastante elevada, com 183 dos inquiridos a afirmarem estar recetivos a procurar esta resposta.

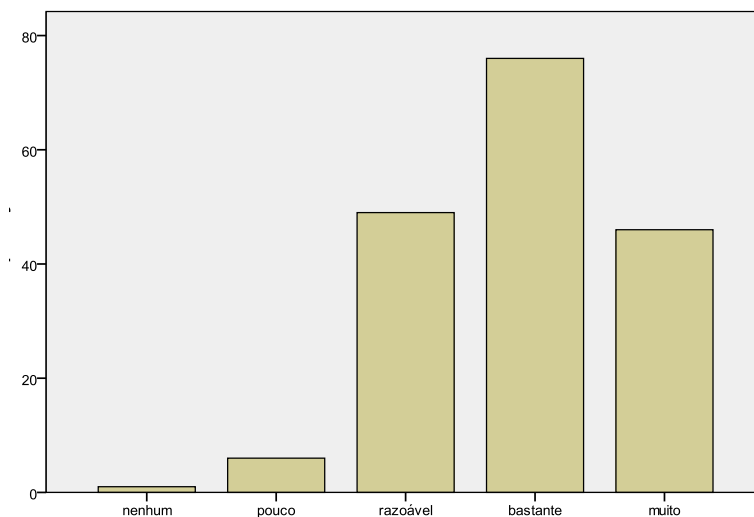
Contudo, e tal como se pode visualizar no gráfico 16, 42 dos inquiridos afirmam não estarem recetivos na procura da mediação como forma de resolução de conflitos e 5 indivíduos não responderam à questão.

Gráfico 17 - Pelas vantagens associadas ao processo de mediação



Na amostra dos inquiridos verificou-se através da análise do gráfico 17, uma grande aceitação das vantagens da mediação (98.3%), considerando 31.7% que este facto se reveste de “razoável” importância, 38.3% de “bastante” importância e 28.3% de “muita” importância. De referir que apenas 1.7% dos inquiridos valorizaram “pouco” este fator.

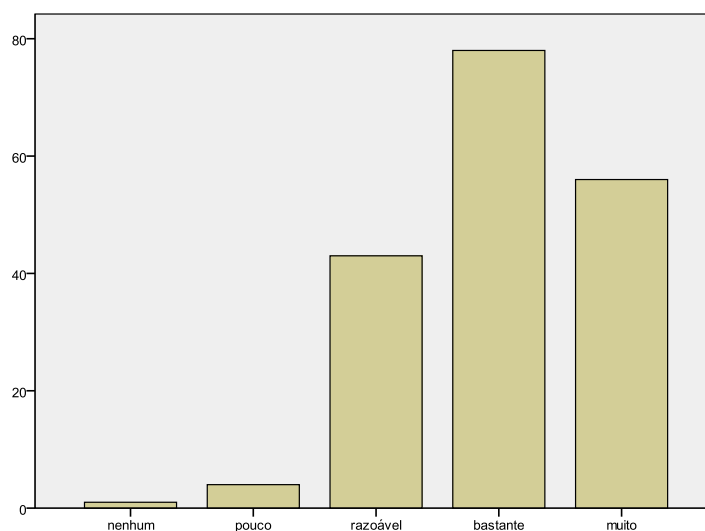
Gráfico 18 - Diminuição do volume processual no sistema jurídico tradicional



No que diz respeito ao aspeto da recetividade à mediação pela diminuição do volume processual que provoca no sistema jurídico tradicional, tal foi considerado um motivo “bastante” importante por 42.7% dos inquiridos, de “razoável” importância por 27.5% e

“muito” importante por 25.8%. Assim, percebemos que a adesão à mediação pelo facto de diminuir o volume processual é valorada positivamente por 96% dos indivíduos. Apenas 3.9% dos sujeitos inquiridos não valorizou este fator, com 3.4% (pouco) e 0.6% (nenhum) (ver gráfico 18).

Gráfico 19 - Dispensa do tribunal



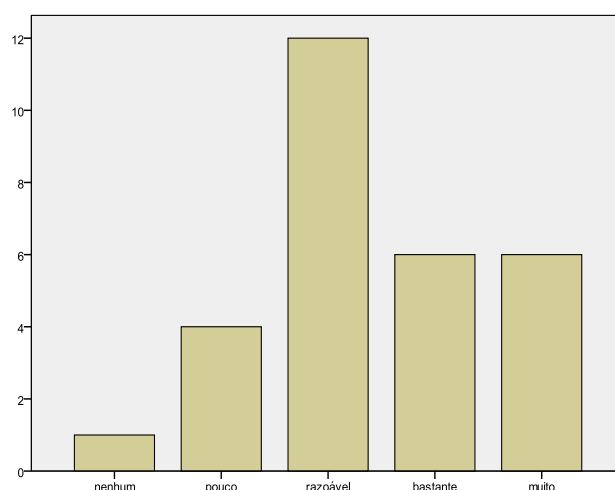
O facto de a mediação dispensar o tribunal foi também altamente valorizado pelos indivíduos que constituíram a amostra de estudo com 97.3% dos sujeitos a valorizarem este fator. Assim, tal como se verifica no gráfico 19, 23.6% consideram-no um motivo “razoável”, 42.9% referem-no como sendo “bastante” motivante e 30.8% consideram-no mesmo “muito” motivante.

Apenas 2.7% dos inquiridos não valorizou este fator, com 2.2% a referirem-se “pouco” motivados por ele e 0.5% a responderem “nenhuma” motivação.

4.2.8. Não receptividade futura à mediação

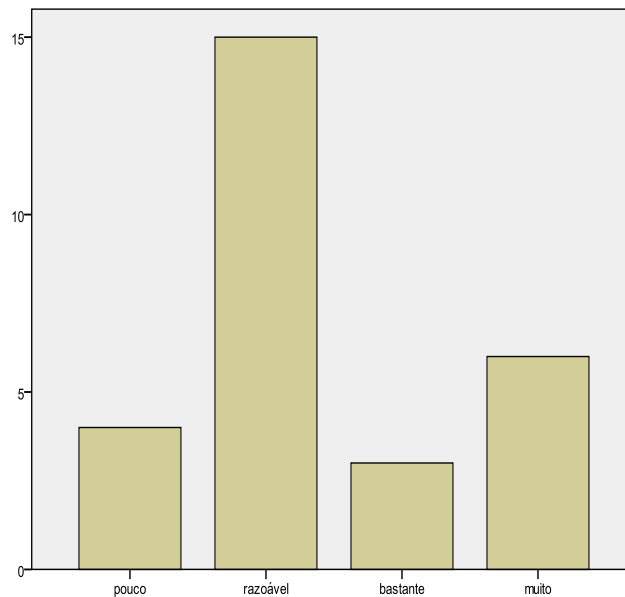
Dentre os indivíduos inquiridos, 42 responderam não estar receptivos a procurar a mediação enquanto método alternativo de resolução de conflitos. Era, pois, importante percebermos quais os fatores que podem inibir o público a aderir a esta alternativa. Foram considerados os seguintes fatores: falta de resposta na área de residência, descrédito no serviço e preferência pelo sistema jurídico tradicional. Mantivemos a mesma escala de graduação utilizada nas questões anteriores. Os gráficos 20, 21 e 22 permitem uma leitura dos resultados obtidos na presente pesquisa.

Gráfico 20 - Falta de resposta na área de residência



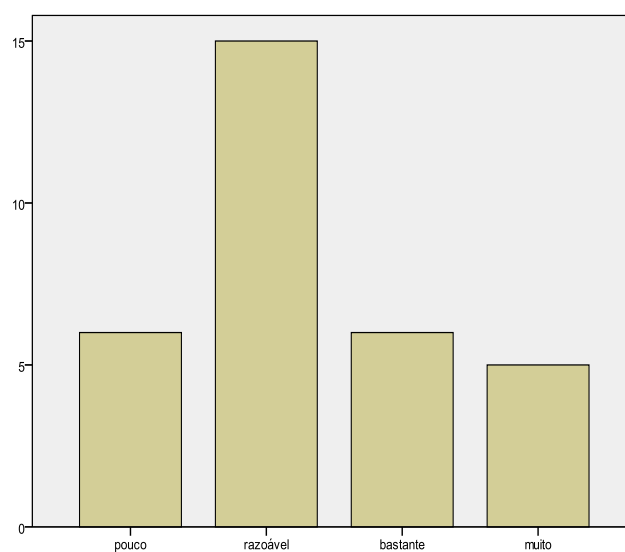
A falta de resposta na área de residência como um dos fatores inibidores da escolha da mediação enquanto resposta é considerada de importância “razoável” por 41.4% dos inquiridos e considerado “bastante” e “muito” importante em igual percentagem (20.7%). Por outro lado, este motivo não foi considerado um fator dissuasor na opção pela mediação por 17.2% dos inquiridos que responderam não estar receptivos a enveredar pela mediação na resolução de possíveis conflitos.

Gráfico 21 - Descrédito no serviço



No gráfico 21 verifica-se que o descrédito no serviço foi também uma das opções facultadas aos inquiridos para assinalarem o motivo pela não opção pela mediação como método alternativo de resolução de conflitos, tendo sido assinalado por 85.7% dos inquiridos. Apenas 14.3% dos indivíduos atribuem pouca significância a este fator, sendo ainda relevante o facto de 15 indivíduos não terem respondido a esta questão.

Gráfico 22 - Preferência pelo sistema jurídico tradicional



O terceiro ponto da questão era a preferência pelo sistema jurídico tradicional. Neste caso, conforme análise do gráfico 22, 46.9% dos indivíduos manifestaram que este fator tem uma importância “razoável” na sua decisão, enquanto 18.8% consideram que tem “bastante” importância e 15.6% que tem “muita” importância para a não opção pela mediação. Apenas 18.8% dos 42 inquiridos referiram que este motivo tinha “pouco” peso na sua decisão de não procurarem a mediação no futuro e 4.8% não responderam.

4.2.9. Comentários e sugestões

O inquérito termina com uma questão aberta que sugere aos inquiridos a indicação de comentários e sugestões sobre mediação. Apenas 20 indivíduos deram o seu contributo, 5 dos quais referem que a mediação carece de maior divulgação, 2 referem que a mediação deveria de, obrigatoriamente, anteceder qualquer processo a decorrer em tribunal, outros 2 referem que a vantagem mais significativa da mediação é a dispensa de tribunal.

Várias foram as vantagens apontadas pelos inquiridos, nomeadamente a celeridade do processo, o contributo para relações humanas facilitadoras, o incentivo a um melhor e mais equilibrado sistema social. Relativamente ao papel do mediador foi indicado que este deveria assumir um papel isento e independente das partes. Por outro lado, um indivíduo refere a necessidade de maior envolvimento do mediador na tomada de decisão. O descrédito na justiça tradicional, a morosidade e a necessidade de uma resposta diferente e mais justa foram aspetos igualmente referidos pelos sujeitos inquiridos.

Vivemos numa sociedade em que, historicamente, o poder de administrar a justiça sempre esteve na mão dos tribunais, pelo que a alteração deste paradigma é algo que carece de tempo, e, sobretudo de um trabalho de fundo ao nível da mudança de mentalidades, pois estamos habituados a um sistema judicial baseado nos tribunais, que centram a sua ação na figura do juiz, no seu papel de julgador, detentor do poder de decisão.

Por seu turno, a advocacia tem na litigância um marco referencial, visível na oposição dos ideais, na elevada contenda e/ou na transferência para o advogado do tratamento do problema. Ao invés desta perspectiva, as visões atuais da negociação e da mediação enfatizam critérios integradores, em que as partes assumem o papel de protagonistas na construção da sua realidade, promovendo uma atitude de cooperação entre os envolvidos e a busca dos seus interesses pessoais deve ser complementar, sempre que possível, à criação de benefícios conjuntos (Cunha & Leitão, 2012). Interessante é também a visão de Muzskat (2003) que refere que a cultura da justiça estritamente adversarial e formal alimenta conflitos e, muitas vezes, mais violência, tanto entre as partes como na sociedade e nos próprios profissionais, perpetuando-se pelas gerações.

4.3. Demonstração das hipóteses teóricas

De forma a testar as hipóteses do presente estudo iremos utilizar o **Teste de Qui-Quadrado** ou *Chi-Square* (χ^2), uma vez que este teste é usado para testar hipóteses a respeito de frequências observadas nas classes de variáveis qualitativas ou categóricas (como é o caso de todas as variáveis em causa), analisando a independência entre essas variáveis.

Como os dados para o teste são definidos por categorias e pela frequência com que ocorrem, não pode ser utilizada a escala numérica para medição da variável. O teste de χ^2 tem aplicação em muitas situações, pois, além de ser utilizado para testar a diferença entre duas proporções, pode ser empregado na verificação da independência de dois fatores. Além disso, pode também ser utilizado para comparação de mais de dois grupos.

Para realizar esta análise teremos de ter em consideração duas explicações possíveis para a diferença de valores encontrados para cada classe de variáveis, pois a diferença observada pode dever-se ao acaso, estando relacionada com o facto de estarmos a trabalhar com dados amostrais, logo, com um erro amostral.

Assim, é necessário atendermos a duas hipóteses para a resolução de cada questão:

- **Hipótese de nulidade (H_0)**: é a hipótese que traduz a ausência do efeito que se quer verificar; enuncia sempre a igualdade, a ausência de diferença. A hipótese nula deste teste postula que as variáveis são independentes, ou seja, não existe relação entre elas.

- **Hipótese alternativa** ou de interferência (**H_1**): é a hipótese que o investigador quer verificar.

Segundo Lopes (2008), os testes de hipóteses, e a inferência estatística em geral, permitem-nos tomar uma decisão que, embora não sendo absolutamente certa, é aquela para a qual a probabilidade de erro é muito baixa. Esta, podemos dizer, é a lógica genérica da utilização de testes de hipóteses.

Temos, como vimos, duas hipóteses explicativas concorrentes, H_0 e H_1 . Um teste de hipóteses vai testar apenas uma dessas hipóteses, sendo que a sua aceitação ou rejeição implicará uma tomada de posição em relação à outra hipótese. A hipótese que vai ser testada é sempre aquela que tem o formato da explicação H_0 , ou seja, aquela que enuncia uma igualdade, a inexistência de diferenças. A essa hipótese convencionou chamar-se **hipótese de nulidade** (H_0).

Em termos muito genéricos, a concretização de um teste de hipóteses vai consistir em medir, estatisticamente, qual a probabilidade de a hipótese de nulidade ser verdadeira. Se essa probabilidade for elevada, então temos que a aceitar como verdadeira. Se essa probabilidade for muito reduzida, então devemos rejeitar a hipótese de nulidade e, por consequência, aceitar a **hipótese alternativa** (H_1).

A questão coloca-se agora em relação a como qualificar essa probabilidade. Ou seja, quando é que consideramos uma probabilidade elevada ou baixa? É aqui que entra um outro elemento crucial nos testes de hipóteses: o **nível de significância**. Este é vulgarmente representado pela letra do alfabeto grego α (alfa) e é um valor definido arbitrariamente pelo investigador. No âmbito das Ciências Sociais os valores mais frequentes para α são 0.05 (5%) e 0.01 (1%).

Na presente análise utilizamos como nível de significância o valor de 0.05 ($\alpha = 0.05$), que origina um nível de confiança de 95% nas nossas decisões. Assim, em 95% dos

casos a opção de rejeição/aceitação de H_0 (e conseqüente aceitação/rejeição de H_1) será uma decisão acertada; em 5% dos casos poderemos estar a incorrer no erro quanto à decisão.

Desta forma, utilizaremos o seguinte pressuposto para a análise das hipóteses:

$\text{Sig.}(p) > \alpha \rightarrow$ aceitação de H_0 ; rejeição de H_1

$\text{Sig.}(p) \leq \alpha \rightarrow$ rejeição de H_0 ; aceitação de H_1

H1. Na totalidade da amostra o conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos é relativamente reduzido

Tabela 11 - Conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos

	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulada
Nenhum	48	20.9	20.9	20.9
Pouco	66	28.7	28.7	49.6
Razoável	77	33.5	33.5	83.0
Bastante	27	11.7	11.7	94.8
Muito	12	5.2	5.2	100
Total	230	100	100	

Grande percentagem dos inquiridos responde que o seu conhecimento é “nenhum” (20.9%) ou “pouco” (28.7%) – o que dá um total de 49.6% .

As categorias “bastante” (11.7%) e “muito” (5.2%) perfazem um total de 16.9%, ou seja, uma percentagem relativamente reduzida de respondentes.

Com base nestes dados, a hipótese 1 obtém confirmação, pois, de facto, o grau de conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos, é como prevíamos, para a totalidade da amostra, muito reduzido.

H_{2a}. O conhecimento sobre os métodos alternativos de resolução de conflitos varia em função da área de residência profissional dos inquiridos

Tabela 12 - Conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos

	Casos					
	Válidos		Missing		Total	
	Nº	Percentagem	Nº	Percentagem	Nº	Percentagem
Entidade <i>versus</i> conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos	230	100%	0	0%	230	100%

Tabela 13 - Entidade *versus* conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos

	Conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos					Total
	Nenhum	Pouco	Razoável	Bastante	Muito	
Entidade C. M. Caminha	20	38	44	9	4	115
C. M. Viana do Castelo	28	28	33	18	8	115
Total	48	66	77	27	12	230

Tabela 14 - Teste de Qui-Quadrado

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8.753 ^a	4	.068
Likelihood Ratio	8.855	4	.065
Linear-by-Linear Association	.431	1	.511
N.º of Valid Cases	230		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,00.

O p-valor a considerar é então 0.068, perante o qual devemos aceitar a hipótese de nulidade (ou independência) para o nível de significância usual de 0.05 (Sig.(p)> α). Isto leva-nos a rejeitar a hipótese alternativa (H_{2a}) e, assim, podemos dizer, com um nível de confiança de 95%, que o conhecimento sobre os métodos alternativos de resolução de conflitos **não varia** em função da área de residência profissional dos inquiridos.

H_{2b}. O conhecimento sobre o tipo de litígios resolvidos na mediação varia em função da área de residência profissional dos inquiridos

Tabela 15 - Conhecimento sobre o tipo de litígios resolvidos na mediação

	Casos					
	Válidos		Missing		Total	
	Nº	Percentagem	Nº	Percentagem	Nº	Percentagem
Entidade <i>versus</i> conhecimento sobre litígios resolvidos na mediação	230	100%	0	0%	230	100%

Tabela 16 - Entidade *versus* conhecimento sobre litígios resolvidos na mediação

	Conhecimento sobre litígios resolvidos na mediação					Total
	Nenhum	Pouco	Razoável	Bastante	Muito	
Entidade C. M. Caminha	26	38	36	12	3	115
C. M. Viana do Castelo	30	32	31	18	4	115
Total	56	70	67	30	7	230

Tabela 17 - Teste de Qui-Quadrado

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.516 ^a	4	.642
Likelihood Ratio	2.526	4	.640
Linear-by-Linear Association	.133	1	.715
N of Valid Cases	230		

a. 2 cells (20%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.50.

O p-valor a considerar é então 0.642. Considerando que $\text{Sig.}(p) > 0.05$, aceita-se a hipótese de nulidade (H_0), rejeitando, por consequência, a hipótese alternativa (H_{2b}). Sendo assim, conclui-se, com um nível de confiança de 95%, que **não há evidências de associação** entre a residência profissional dos inquiridos e o conhecimento sobre o tipo de litígios que podem ser resolvidos através da mediação.

H₃. Os inquiridos apresentam maior recetividade à procura da mediação como resposta futura a um conflito em função da idade

Tabela 18 - Recetividade à procura da mediação como resposta futura a um conflito

	Casos					
	Válidos		Missing		Total	
	N	Percentagem	N	Percentagem	N	Percentagem
Faixa etária <i>versus</i> recetividade à procura da mediação no futuro	225	97.8%	5	2.2%	230	100%

Tabela 19 - Faixa etária *versus* recetividade à procura da mediação no futuro

	Recetividade à procura da mediação no futuro		Total
	Não	Sim	
Faixa etária [17-24]	2	2	4
[25-34]	19	40	59
[35-44]	14	78	92
[45-54]	5	45	50
[55-64]	2	18	20
Total	42	183	225

Tabela 20 - Teste de Qui-Quadrado

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13.892 ^a	4	.008
Likelihood Ratio	12.933	4	.012
Linear-by-Linear Association	10.829	1	.001
N ^o of Valid Cases	225		

a. 3 cells (30%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .75.

O p-valor a considerar é então 0.008, perante o qual devemos rejeitar a hipótese de nulidade (ou independência) para o nível de significância usual de 0.05 ($\text{Sig.}(p) \leq \alpha$). Deste modo, podemos aceitar a hipótese alternativa (H_3) e afirmar, com um nível de confiança de 95%, que a recetividade à procura da mediação como resposta futura a um conflito **varia** em função da faixa etária dos inquiridos. Isto não significa que a recetividade à procura da mediação no futuro aumenta com o aumento da idade, mas apenas que a recetividade varia com a alteração da idade.

Nos casos de rejeição da hipótese de nulidade (H_0), provada que está a associação entre as variáveis, é necessário calcular os resíduos ajustados. O resíduo ajustado é uma medida calculada para cada célula de uma tabela de contingência. Para cada célula, ou seja, para cada combinação possível entre as categorias das variáveis utilizadas, o resíduo ajustado indica se há ou não há significativamente mais casos (ou menos) do que seria esperado caso as variáveis não estivessem associadas. O resíduo ajustado indica que há significativamente mais casos do que é esperado quando é maior do que 1,96. Por outro lado, o resíduo ajustado indica haver significativamente menos casos do que é esperado quando é inferior a -1,96. Quando o resíduo ajustado se situa no intervalo entre -1,96 e 1,96, não há diferença significativa entre o número de casos esperados e o número de casos observados. No SPSS o valor dos resíduos é arredondado, portanto o resíduo ajustado será considerado significativo quando for igual ou maior que |2.0|. Assim, caso o resíduo ajustado seja superior a 2.0 ou inferior a -2.0 (em valor absoluto), pode dizer-se que há evidências de associação significativa entre duas categorias. Quanto maior for o resíduo ajustado, maior é a associação entre as categorias.

A associação entre a faixa etária e a recetividade à procura da mediação como resposta futura a um conflito já foi considerada significativa. Agora a pergunta que se coloca é: Quais as categorias que estão associadas localmente?

Tabela 21 - Recetividade à procura da mediação no futuro

	Casos					
	Válidos		Missing		Total	
	Nº	Percentagem	Nº	Percentagem	Nº	Percentagem
Faixa etária versus recetividade à procura da mediação no futuro	225	97.8%	5	2.2%	230	100%

Tabela 22 - Faixa etária versus recetividade à procura da mediação no futuro

			Recetividade à procura da mediação no futuro		Total
			Não	Sim	
Faixa etária [17-24]	Contagem		2	2	4
	Resíduos ajustados		1.6	-1.6	
[25-34]	Contagem		19	40	59
	Resíduos ajustados		3.1	-3.1	
[35-44]	Contagem		14	78	92
	Resíduos ajustados		-1.1	1.1	
[45-54]	Contagem		5	45	50
	Resíduos ajustados		-1.8	1.8	
[55-64]	Contagem		2	18	20
	Resíduos ajustados		-1.0	1.0	
Total	Contagem		42	183	225

Analisando os resíduos ajustados, vemos que os maiores valores (positivos e negativos) indicam forte associação entre a faixa etária [25-34] e a não recetividade à procura da mediação no futuro (no sentido positivo), bem como entre a mesma faixa etária e a recetividade à procura da mediação no futuro (no sentido negativo).

Assim, no que respeita aos inquiridos com idades compreendidas entre os 25 e os 34 anos há mais casos de respostas negativas relativamente à recetividade na procura de

mediação no futuro do que seria esperado e menos casos de respostas afirmativas do que seria esperado, caso as variáveis não estivessem associadas.

H₄. O conhecimento sobre os litígios resolvidos na mediação varia em função da escolaridade.

Tabela 23 - Variação do conhecimento sobre os litígios resolvidos na mediação em função da escolaridade

	Casos					
	Válidos		Missing		Total	
	Nº	Percentagem	Nº	Percentagem	Nº	Percentagem
Escolaridade <i>versus</i> conhecimento sobre litígios resolvidos na mediação	230	100%	0	0%	230	100%

Tabela 24 - Escolaridade *versus* conhecimento sobre litígios resolvidos na mediação

	Conhecimento sobre litígios resolvidos na mediação					Total
	Nenhum	Pouco	Razoável	Bastante	Muito	
Escolaridade 1º Ciclo	2	1	1	0	0	4
2º Ciclo	2	2	1	0	0	5
3º Ciclo	1	0	2	0	1	4
Ensino secundário	23	32	25	13	1	94
Bacharelato	2	2	1	1	0	6
Licenciatura	16	28	31	14	4	93
Mestrado	9	5	6	2	1	23
Doutoramento	1	0	0	0	0	1
Total	56	70	67	30	7	230

Tabela 25 - Teste de Qui-Quadrado

	Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	24.271 ^a	28	.667
Likelihood Ratio	23.376	28	.714
Linear-by-Linear Association	1.227	1	.268
N ^o of Valid Cases	230		

a. 29 cells (72.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

O p-valor de 0.667 conduz-nos à aceitação da hipótese de nulidade (ou independência) para o nível de significância usual de 0.05 (Sig.(p)> α). Assim, rejeitamos a hipótese alternativa (H₄), podendo afirmar, com um nível de confiança de 95%, que o conhecimento sobre os litígios resolvidos na mediação **não varia** em função da escolaridade dos indivíduos.

H_{5a}. A recetividade na procura da mediação como resposta futura a um conflito varia em função da escolaridade.

Tabela 26 - Variação da recetividade na procura da mediação como resposta futura a um conflito em função da escolaridade

	Casos					
	Válidos		Missing		Total	
	N ^o	Percentagem	N ^o	Percentagem	N ^o	Percentagem
Escolaridade versus recetividade à procura da mediação no futuro	225	97.8%	5	2.2%	230	100%

Tabela 27 - Escolaridade *versus* recetividade à procura da mediação no futuro

		Recetividade à procura da mediação no futuro		Total
		Não	Sim	
Escolaridade	1º Ciclo	0	4	4
	2º Ciclo	1	4	5
	3º Ciclo	1	3	4
	Ensino secundário	22	70	92
	Bacharelato	2	4	6
	Licenciatura	12	79	91
	Mestrado	3	19	22
	Doutoramento	1	0	1
Total		42	183	225

Tabela 28 - Teste de Qui-Quadrado

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.071 ^a	7	.185
Likelihood Ratio	9.763	7	.202
Linear-by-Linear Association	.865	1	.352
Nº of Valid Cases	225		

a. 11 cells (68.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .19.

O p-valor de 0.185 conduz-nos à aceitação da hipótese de nulidade para o nível de significância usual de 0.05 ($\text{Sig.}(p) > \alpha$). Assim, rejeitamos a hipótese alternativa (H_{5a}), podendo afirmar, com um nível de confiança de 95%, que a recetividade à procura de mediação no futuro **não varia** em função da escolaridade dos indivíduos.

H_{5b}. A recetividade na procura da mediação como resposta futura a um conflito varia em função da experiência profissional.

Tabela 29 - Variação da recetividade na procura da mediação como resposta futura a um conflito em função da experiência profissional

	Casos					
	Válidos		Missing		Total	
	Nº	Percentagem	Nº	Percentagem	Nº	Percentagem
Experiencia profissional <i>versus</i> recetividade à procura da mediação no futuro	225	97.8%	5	2.2%	230	100%

Tabela 30 - Experiência profissional *versus* recetividade à procura da mediação no futuro

	Recetividade à procura da mediação no futuro		Total
	Não	Sim	
Experiência profissional < 1 ano	2	4	6
1 - 5 anos	7	14	21
5 - 10 anos	8	27	35
> 10 anos	25	138	163
Total	42	183	225

Tabela 31 - Teste de Qui-Quadrado

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5.420 ^a	3	.143
Likelihood Ratio	4.912	3	.178
Linear-by-Linear Association	5.201	1	.023
N ^o of Valid Cases	225		

a. 3 cells (37.5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.12.

O p-valor de 0.143 conduz-nos à aceitação da hipótese de nulidade para o nível de significância usual de 0.05 (Sig.(p)> α). Assim, rejeitamos a hipótese alternativa (H_{5b}), podendo afirmar, com um nível de confiança de 95%, que a recetividade à procura da mediação no futuro **não varia** em função da experiência profissional dos inquiridos.

H6. Os indivíduos que tiveram um conflito passível de ser resolvido através da mediação recorreram a essa resposta para resolvê-lo em função da área de residência profissional

Tabela 32 - Opção pela mediação como método de resolução de um conflito em função da área de residência

	Casos					
	Válidos		Missing		Total	
	N ^o	Percentagem	N	Percentagem	N	Percentagem
Entidade <i>versus</i> recurso à mediação para resolver o conflito	25	10.9%	205	89.1%	230	100%

Tabela 33 - Teste de Qui-Quadrado

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	.329 ^a	1	.566		
Continuity Correction ^b	.009	1	.924		
Likelihood Ratio	.325	1	.569		
Fisher's Exact Test				.653	.455
Linear-by-Linear Association	.316	1	.574		
Nº of Valid Cases	25				

a. 2 cells (50%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.40.

b. Computed only for a 2x2 table

Tabela 34 - Entidade versus recurso à mediação para resolver o conflito

			Recurso à mediação para resolver o conflito		Total
			Não	Sim	
Entidade	C. M. Caminha	Count	3	3	6
		Expected Count	2.4	3.6	6.0
	C. M. Viana do Castelo	Count	7	12	19
		Expected Count	7.6	11.4	19.0
Total		Count	10	15	25
		Expected Count	10.0	15.0	25.0

Quando o número de respostas válidas está entre 20 e 40 podemos usar o p-valor correspondente a *Continuity Correction*, desde que nenhuma das frequências esperadas seja inferior a 5. Se isto acontecer (como é o caso), devemos usar um teste alternativo: o Teste Exato de Fisher.

O Teste Exato de Fisher indica-nos que a probabilidade de significância unilateral é 0.455 e a probabilidade de significância bilateral é 0.653. O p-value é superior ao nível de significância (0.05) e, portanto, perante estes dados devemos aceitar a hipótese de nulidade ou de independência (H_0) para o nível de significância usual de 0.05. Assim, podemos afirmar, com um nível de confiança de 95%, que o recurso à mediação para resolver o conflito **não é influenciado** pela residência profissional dos inquiridos.

V. Conclusões

É fundamental tomarmos consciência que a vida em sociedade coloca-nos perante um cenário multicomplexo, gerador de iminentes situações de conflito. Sabemos que, historicamente, o homem vive em eterno conflito com o seu semelhante, sendo inevitável a confrontação de interesses individuais, grupais ou organizacionais, que conduzem a disputas contínuas e, muitas vezes, destrutivas (Cunha & Leitão, 2012).

Não vale a pena vivermos na utópica crença que poderemos um dia viver numa sociedade perfeita, sem conflitos ou litígios, já que iremos sempre ser confrontados com inúmeras perspectivas individuais que, por razões culturais, motivacionais, laborais ou afetivas, são diferentes dos nossos próprios pontos de vista, da nossa filosofia de vida ou dos nossos próprios interesses, legal e legitimamente protegidos. Aliás, vivemos hoje numa sociedade aberta, democrática, baseada na pluralidade de opiniões e na possibilidade de as confrontar, em que a saudável discussão de ideias é um dos seus mais importantes e fundamentais pilares e onde o conflito surge naturalmente pelo que este deve ser visto não como um problema, mas como uma oportunidade de evolução, sobretudo se for encarado e gerido segundo uma perspectiva construtiva. Conforme afirmam Schnitman e Littlejohn (1999), os diferentes âmbitos – familiar, educativo, laboral - enfrentam processos de mudanças sociais e culturais que levam a uma complexidade crescente. Em tal contexto, os conflitos entre pessoas, sistemas ou subsistemas de sistemas podem ser percebidos como um aspeto indesejável ou como uma oportunidade de mudança. É nesta oportunidade e, sobretudo, capacidade de mudança que temos de ver o papel da mediação.

Schnitman e Littlejohn (1999) referem que as novas metodologias para a resolução alternativa de conflitos oferecem novas opções não-litigantes. São práticas capazes de atravessar a diversidade de contextos sociais; são estruturadas para capacitar as pessoas a aprenderem a aprender, permitindo-lhes um escrutínio tanto das diferenças como das convergências. A partir do momento em que as divergências podem ser dirimidas, e a escalada dos conflitos se reduz, aumenta a habilidade para compreender os diversos pontos de vista e são geradas, durante o processo, novas possibilidades, novos enquadramentos e maneiras práticas de litigar com as diferenças.

É, pois imprescindível que os cidadãos sejam uma parte ativa na resolução dos seus problemas, sejam atores principais na construção da sua própria justiça e na construção da paz social, num profundo exercício de cidadania.

A mediação surge-nos assim como um método alternativo de resolução de conflitos o que, se considerarmos a particular realidade portuguesa, com o seu sistema jurídico tradicional completamente lotado, oneroso, em que o decorrer dos processos é lento, em que, cada vez mais encontramos presente um sentimento geral de injustiça, ou na existência naquilo que popularmente muitas vezes se designa como a justiça dos ricos e a justiça dos pobres, em que as partes litigantes apenas esperam, praticamente inativas, o dirimir de argumentos por parte dos seus representantes legais num longo e penoso processo litigioso, rígido e belicoso, completamente desligado das componentes afetivas e pessoais, se mostra absolutamente necessário, na medida que permitirá a descentralização da justiça que poderá contribuir significativamente para o descongestionamento dos tribunais e, complementarmente, tornará este também mais eficiente. Assim, considera-se inclusivamente que estas não são apenas técnicas de Resolução Alternativa de Disputas (RAD) mas também técnicas de Resolução Apropriada de Disputas (Littlejohn & Domenici, 1999 e Cunha & Leitão 2012), oferecendo-nos a oportunidade de mudarmos o paradigma da mentalidade vigente, substituindo uma cultura de litígio, por uma cultura de cidadania, de concórdia e de paz. (Cunha & Leitão, 2012).

Para o presente estudo foram levantadas 6 hipóteses que procuravam aferir o ponto de situação geral do re/conhecimento da mediação enquanto resposta ao sistema jurídico tradicional, usando para isso um inquérito aplicado a duas autarquias do norte do país: Caminha, onde não existe mediação enquanto método alternativo de resolução de conflitos, e Viana do Castelo, onde existe, em que se recorreu a uma amostra idêntica em ambas, isto é, 115 funcionários dos serviços técnicos centrais de cada autarquia.

A primeira hipótese (H1) por nós levantada foi que na totalidade da amostra o conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos é relativamente reduzido.

Após análise e tratamento dos dados recolhidos nos inquéritos confirmamos a H1 com 49.6% dos inquiridos a responderem que o seu conhecimento é “nenhum” ou “pouco”.

A segunda hipótese diz respeito ao facto do conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos variar em função da área de residência profissional dos inquiridos (H2a).

Assim, quando cruzamos os dados da residência profissional com os dados relativos ao conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos, verificamos, com um grau de 95% de certeza, que não existe uma variação do conhecimento em função da área de residência.

Os resultados verificados na resposta a esta hipótese são algo surpreendentes na medida em que seria de esperar que, num concelho onde existe a resposta, as pessoas que aí têm a sua residência profissional, revelariam um maior conhecimento acerca da mesma, indicando-nos este facto que a mediação ainda tem um percurso a percorrer de forma a tornar-se conhecida como uma alternativa para a comunidade.

Existem, contudo, alguns dados que merecem a nossa atenção, no que diz respeito a esta hipótese, como por exemplo o facto de o dobro dos inquiridos da Câmara Municipal de Viana do Castelo ter afirmado conhecer “bastante” e “muito” métodos alternativos de resolução de conflitos. Contudo nos restantes graus de conhecimento este facto não se verifica, sobretudo entre aqueles que referem não ter “nenhum” conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos em que existem mais inquiridos de Viana do Castelo a referi-lo (28) do que de Caminha (20).

Poder-se-á pensar, assim, que o facto de existir resposta na área de residência profissional pode não ser relevante para o conhecimento que os cidadãos têm da existência da mesma, o que nos leva a questionar se a divulgação sobre métodos alternativos de resolução de conflitos é suficiente, se estará bem direccionada e/ou se não valerá a pena investir nela para que os cidadãos possam-na reconhecer como uma alternativa ao sistema jurídico tradicional.

A hipótese 2b (H2b) abordava o facto do conhecimento sobre o tipo de litígios resolvidos em mediação variar em função da área de residência profissional dos indivíduos.

Ao levantarmos esta hipótese, tínhamos em mente esclarecer e despistar se os inquiridos tinham um efetivo conhecimento acerca do tipo de conflitos passíveis de serem resolvidos com recurso à mediação e se a área de residência profissional, ou seja, a existência de resposta na mesma, era determinante para esse facto.

Após avaliação dos dados referentes à H2b concluímos, com um grau de 95% de certeza, que não há evidências de associação entre a residência profissional dos inquiridos e o conhecimento sobre o tipo de litígios passíveis de serem resolvidos através da mediação.

Apesar de no concelho de Viana do Castelo existir mediação e do concelho de Caminha não possuir essa resposta, isso parece ser menos relevante para o conhecimento que as pessoas têm acerca da resposta do que hipotetizávamos para a presente amostra. Verificamos que existe uma grande equidade nos resultados apurados para ambas autarquias, sendo contudo muito importante relevarmos o facto de mais de metade dos inquiridos (126) terem pouco ou nenhum conhecimento sobre os litígios passíveis de ser resolvidos na mediação.

Importa salientar que Viana do Castelo possui, desde abril do ano 2011 um Centro de informação, mediação e arbitragem de consumo pelo que é importante questionarmos se a resposta tem chegado ao seu público-alvo tornando-se útil para a sociedade que serve enquanto serviço, e enquanto solução que almeja a promoção da paz social.

De seguida, avançamos com a hipótese 3 (H3) na qual colocamos em avaliação a veracidade da afirmação de que os inquiridos apresentam maior recetividade à procura da mediação como resposta futura a um conflito em função da idade.

O cruzamento dos dados referentes à faixa etária dos inquiridos e da recetividade à procura da mediação no futuro validou esta hipótese. De facto, existe uma variação nos resultados que aponta no sentido de existir uma maior recetividade à procura da mediação no futuro nas faixas etárias entre os 25 e 34 anos, entre os 35 e os 44 anos e entre os 45 e os 54 anos, com especial relevância para o resultado obtido para a franja dos inquiridos com faixa etária situada entre os 35 e os 44 anos.

Os resultados obtidos para a faixa etária dos 17 aos 24 anos é insignificante e, curiosamente, verificamos que são em igual número aqueles que consideram recorrer à mediação no futuro e os que não consideram fazê-lo.

Já no caso da faixa etária dos 55 aos 64 anos verificamos que existe uma grande recetividade na procura da mediação na resolução de eventuais conflitos no futuro.

É importante portanto referir que a um aumento da idade não corresponde um aumento da recetividade, mas que existe uma variação em função da idade dos inquiridos, no que poderá estar relacionado com as dinâmicas, necessidades e problemas que a própria vida coloca às pessoas e que só as faz procurar determinadas respostas quando confrontadas com situações específicos.

A hipótese 4 (H4) questionava se o conhecimento sobre os litígios resolvidos na mediação varia em função da escolaridade.

Importa realçar que a escolha da amostra da presente investigação não foi totalmente aleatória. Ao procurarmos inquirir os funcionários de duas autarquias e, dentro destas, os funcionários dos serviços centrais, tínhamos presente a possibilidade de alcançarmos um público com um maior grau de escolaridade, o que se veio a verificar ao reunirmos um grupo em que a maior parte dos elementos possui o grau de ensino secundário ou superior.

Relativamente à H4, concluímos que o conhecimento sobre os litígios resolvidos na mediação não varia em função da escolaridade dos indivíduos. Foi interessante verificar que nos primeiros 3 graus de ensino representados (1º ciclo, 2º ciclo e 3º ciclo num total de 13 indivíduos), apenas um indivíduo afirmou possuir “muito” conhecimento sobre litígios resolvidos na mediação, e 4 revelaram ter um “razoável” conhecimento. Por outro lado 8 indivíduos, ou seja, mais de metade dos indivíduos pertencentes a este grupo) afirmaram não ter “nenhum” ou ter “pouco” conhecimento sobre os litígios resolvidos na mediação.

No caso dos indivíduos com o ensino secundário (94), verificamos que existe alguma homogeneidade nos resultados, com exceção daqueles que nos revelam ter “muito”

conhecimento – apenas um indivíduo. Ainda assim, 38 indivíduos revelaram ter um “razoável” ou “bastante” conhecimento.

Por outro lado, verifica-se que 24.7% dos indivíduos com o ensino secundário revelaram não ter “nenhum” conhecimento, enquanto que 34% revelou ter “pouco” conhecimento sobre os litígios resolvidos na mediação.

Na faixa dos indivíduos com formação superior (123) verificamos uma vantagem daqueles que afirmam ter um conhecimento “razoável” (38 – 30%) sobre aqueles que afirmam ter “pouco” conhecimento (35 indivíduos – 28.4%). São depois 28 sujeitos que revelaram não ter “nenhum” conhecimento (22.7%). Como é facilmente perceptível agora, verificamos que apenas 18.6% dos inquiridos informaram possuir “bastante” conhecimento (17 indivíduos) ou “muito” conhecimento (5 indivíduos).

Os resultados alcançados na resposta a esta hipótese por nós levantada foram elucidativos no longo caminho que a mediação tem a percorrer para se afirmar enquanto método alternativo de resolução de conflitos. Só quando os cidadãos possuírem o conhecimento do tipo de problemas que poderão ver resolvidos com o recurso à mediação é que tomarão consciência da sua pertinência, relevância e utilidade enquanto alternativa ao sistema jurídico tradicional.

Importa realçar que no atendimento ao público os funcionários das autarquias assumem um papel preponderante no aconselhamento e encaminhamento das situações que surgem no desempenho das suas funções. Ora, um fraco ou nulo conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos inibe a implementação da resposta e afasta este tipo de “justiça de proximidade” dos cidadãos. Questionamo-nos se não vale a pena investir na formação dos serviços sobre os métodos alternativos de resolução de conflitos.

A hipótese 5a (H5a) referia-se à possibilidade da recetividade na procura da mediação como resposta futura a um conflito variar em função da escolaridade.

Relativamente a esta hipótese apuramos que não existe, com 95% de certeza, variação entre o grau de escolaridade dos indivíduos e a sua recetividade em procurar a mediação no futuro como resposta a um conflito. Verificamos que a esmagadora maioria dos

indivíduos inquiridos (81.3%), repartidos pelos vários graus de ensino, está recetivo a procurar a mediação no futuro para a resolução dos seus conflitos enquanto apenas 18.6% dos mesmos não tenciona fazê-lo.

A hipótese 5b (H5b) procurava avaliar se a recetividade na procura da mediação como resposta futura a um conflito varia em função da experiência profissional. Neste caso constatamos cenário idêntico. Não existe, com 95% de certeza, variação entre a experiência profissional dos indivíduos e a recetividade à procura da mediação no futuro. Pudemos perceber que 183 indivíduos (81.3%) se encontra recetivo a procurar a mediação no futuro, enquanto que 18.6% não pensa fazê-lo.

A resposta a estas duas hipóteses revelou que existe um interesse específico na resposta e que esta, se devidamente trabalhada e divulgada junto dos públicos, irá merecer a sua aceitação enquanto importante recurso ao serviço da justiça da paz e da equidade social.

Finalmente, a hipótese 6 (H6) colocava em análise a questão de se os indivíduos que tiveram um conflito passível de ser resolvido através da mediação recorreram a essa resposta para resolvê-lo em função da área de residência profissional.

No que a esta questão diz respeito, pudemos apurar que o recurso à mediação não é influenciado pela residência profissional dos inquiridos.

Dos 25 indivíduos que referiram ter tido conflitos passíveis de ser resolvidos através da mediação, 15 afirmaram tê-lo feito, o que corresponde a 60% dos casos divididos por 48% da Câmara Municipal de Viana do Castelo e 12% da Câmara Municipal de Caminha.

Mais interessante é verificar que em 50% dos casos (dos inquiridos que tiveram um conflito passível de resolução através da mediação) com residência profissional em Caminha, recorreram à mediação para resolver os seus conflitos, enquanto que em Viana essa percentagem sobe para os 63.1%, demonstrando assim cabalmente que não existe uma diferença significativa entre a recetividade ao recurso à mediação por parte dos inquiridos com residência profissional num concelho onde a resposta é existente, Viana do Castelo, ou onde ela não existe, Caminha.

Os resultados alcançados neste estudo permitiram-nos perceber que existe ainda um longo caminho a percorrer no sentido da afirmação da mediação enquanto método alternativo de resolução de conflitos. É desejável e importante que os cidadãos tomem consciência das vantagens da mediação, tanto ao nível institucional, com o muito desejável alívio dos custos do Estado com a Justiça, sobretudo em contexto de crise económica profunda, ao mesmo tempo que a mediação poderá contribuir muito para o desenvolvimento pessoal dos intervenientes no processo de resolução de conflitos conquanto são parte integrante e participante do mesmo.

Coadjuvando na confirmação das vantagens da mediação estão os vários estudos realizados, que apontam no sentido de que os acordos alcançados na mediação são mais duradouros e respeitados a longo prazo do que nos casos em que são impostos mediante ameaça de sanções (Serrano, 1996 a, b, *cit in* Cunha&Leitão, 2012). Torremorell (2008) relembra que a mediação pretende que as relações e a comunicação entre as pessoas sejam as melhores possíveis, de forma que as atitudes positivas levem a uma consecução fácil e rápida de acordos e, por consequência, gerem mais satisfação. Só a satisfação alcançada através de acordos participados por todas as partes poderá promover a paz e estabilidade social, quando, pelo contrário, muitas vezes, as soluções impostas ou as sanções ou castigos aplicados são geradoras de sentimentos de injustiça, tristeza e ira, motivando ou gerando, muitas vezes, novos conflitos.

Certos da importância e relevância social da mediação, é agora pertinente criar a consciência social da existência de métodos alternativos de resolução de conflitos, que, mais do que isso, poderão constituir-se como métodos apropriados de resolução de conflitos, contribuindo para o descongestionamento dos tribunais, para o alívio do investimento do Estado no sistema jurídico tradicional, tão importante o contexto de crise económica em que vivemos, e para o restabelecimento da crença numa justiça que seja equitativa e justa para os cidadãos que serve.

Para os processos dirimidos através de métodos alternativos de resolução de conflitos é importante a credibilização do sistema, que poderá ser alcançada se for alicerçada no sistema social e disponibilizada por todo o território nacional, sem exceção.

Decorrente dos resultados obtidos na presente pesquisa, será necessário criar divulgação específica que apresente a mediação aos cidadãos e que os ajude a compreender o processo no qual serão, voluntariamente, os principais intervenientes.

É necessário ainda uma divulgação que dê a conhecer o papel do mediador enquanto terceira parte que não procura interesse algum, nem decide conflito nenhum, constituindo-se apenas como um meio de transporte do diálogo entre as partes, utilizando técnicas que auxiliarão o entendimento mútuo dos interesses de cada qual, resultando com o acordo firmado entre os cidadãos (Cunha & Leitão, 2012).

Com este estudo pretendíamos traçar um quadro do re/conhecimento das vantagens da mediação face ao sistema jurídico tradicional através da aplicação do questionário MED e, como tal, foram levantadas várias hipóteses que constituíram o eixo da nossa análise, ainda que as mesmas fossem dotadas de um carácter marcadamente exploratório. De facto, até à data não existiu nenhum estudo que tivesse o objeto de análise a que nos dedicamos na investigação empírica empreendida. No final, e após análise dos dados verificou-se que grande parte das hipóteses levantadas nesta investigação foi rejeitada.

Concluimos, portanto, que ainda existe um longo caminho a percorrer no re/conhecimento da mediação como uma alternativa ao sistema jurídico tradicional, uma vez que não existe nos cidadãos uma distinção positiva sobre o conhecimento da mediação nas duas realidades estudadas.

No entanto, apesar do desconhecimento, quando confrontados com as vantagens associadas ao processo de mediação, os sujeitos alvo desta amostra manifestaram grande curiosidade e interesse em colher mais informação sobre esta resposta, sobretudo pelo facto de significar o afastamento dos tribunais, lentos e onerosos, nos quais o papel de protagonista cabe inteiramente ao juiz e advogados e em que as decisões parametrizadas nem sempre satisfazem as partes, nem mesmo as vencedoras. Por outro lado, tendo em consideração o público alvo deste estudo, a aplicação do questionário MED leva-nos a refletir sobre a necessidade dos serviços de atendimento ao público serem portadores de informação específica e concreta nesta área, de forma a que possam melhor informar e encaminhar os potenciais clientes do serviço. Acreditamos ainda que o caminho a percorrer será também o da formação dos funcionários públicos para

(gestão construtiva de conflitos) perspectivas de resolução de conflitos onde posteriormente possam utilizar as ferramentas de aprendizagem nas suas tarefas diárias.

Ao longo do desenvolvimento desta investigação deparamo-nos com várias limitações das quais destacamos o tempo de pesquisa, os atrasos na entrega dos questionários, dificuldade em se fundamentar empiricamente na construção do MED, na medida em que o estudo foi algo pioneiro e de cariz também algo exploratório.

É vital pois, como referido por Cunha e Leitão (2012) encontrar formas pacíficas que ajudem as pessoas a resolverem os conflitos com base na cooperação e na flexibilidade, eliminando ou diminuindo a desconfiança e a animosidade. É necessário que as sociedades contemporâneas comecem a alterar o paradigma de conflito em que vivem enclausuradas, alterando as suas filosofias de competitividade para ideais de cooperação e colaboração, mas substituir a cultura da confrontação e do litígio pela da mediação e do consenso vai de encontro aos ideais de paz, que, infelizmente se materializa com demasiada lentidão (Torremorell, 2008).

Como pistas futuras de investigação parece-nos importante que se considerem novas variáveis na investigação empírica, nomeadamente aplicar o MED a indivíduos que já foram mediados e promover também uma comparação entre estes e outros que ainda não recorreram à mediação.

Outro aspeto que poderá ser contemplado em futuras investigações é o local onde as amostras poderão ser recolhidas, designadamente em concelhos nos quais os serviços de mediação terão mais tempo de implementação do que nos concelhos agora analisados. Outra dimensão a explorar poderá passar por aplicar o instrumento em concelhos nos quais existam julgados de paz nos quais se realizam processos de mediação.

A mediação representa uma evolução social e um mecanismo que permitirá um salto qualitativo na vida dos cidadãos conquanto constitui um processo que valoriza a condição humana (González – Capitel, 2001; Serrano, 2004; Vezzulla, 2001; *cit in* Cunha & Leitão, 2012) e que funciona universalmente, ultrapassando barreiras culturais, contribuindo para desenvolver o que poderíamos chamar de competências culturais, no sentido em que promove atitudes de abertura em relação a outras formas de

entender a existência, ou, o que vai dar ao mesmo, capacidade para gerar empatias com significações socioculturais e referentes axiológicos diversos (Torremorell, 2008).

Conforme refere Lederach (*cit in* Torremorell, 2008), a paz não pode ser vista apenas como uma fase no tempo ou como uma condição. É um processo social dinâmico e, como tal, requer um processo de “construção”, que implica investimento, materiais, desenho arquitetónico, coordenação do trabalho, colocação dos materiais e trabalho de acabamento, além de uma manutenção contínua. E é esse papel de manutenção contínua da paz social que a mediação poderá desempenhar com mestria na sociedade do séc. XXI.

VI. Referências bibliográficas e webgráficas

Bardin, L. (1977) *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Bell, Judith (2008) *Como Realizar um Projeto de Investigação*. 4ª ed. Lisboa: Gradiva.

Campenhoudt, L. & R. Quivy. (2003) *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Cea D'Ancona, Maria Ángel (1999) *Metodología Cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Editorial Síntesis.

Chumbinho, J. (2007). *Julgados de paz na prática processual civil*. Lisboa: Quid Juris Sociedade Editora Lda.

Coelho, J. (2003). *Julgados de paz e mediação de conflitos*. Lisboa: Âncora Editora.

Cunha, P. (2004). *Atas do colóquio de mediação: uma forma de resolução alternativa de conflitos*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.

Cunha, P. (2008). *Conflitos e negociação*. Porto: Asa, 2ª edição.

Cunha, P. (2008). *A diversidade de práticas na relação entre género, conflito e negociação*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.

Cunha, P. (coord.), Jossuskin, G., Sarau, A., Sani, A & Martins, J. (2008). *II Colóquio sobre mediação*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.

Cunha, P. & Leitão, S. (2011). *Manual da gestão construtiva de conflitos*. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.

Cunha, P & Lopes, C. (2012) *Cidadania na gestão de conflitos: a negociação na, para e com a mediação*. Antropológicas n°. 12.

Deshaies, B. (1992) *Metodologia da investigação em ciências humanas*; Lisboa: Éditions Beauchemin Itée.

Gauthier, B. (2003). *Investigação social, da problemática à colheita de dados*, Loures: Lusociência – Edições técnicas e científicas.

González-Capitel, C. (2001). *Manual de mediación*. Barcelona: Atelier, 2ª edição.

Jaca, L. M. & Díaz, F.J.M. (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.

Lascoux, J. (2009). *A Prática da mediação, um método alternativo de resolução de conflitos*. Porto: Rede Europeia Anti-Pobreza.

Lopes, A. (2008). *Textos de apoio para a disciplina de Análise de Dados Quantitativos II*. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

Muzskat, M. (2003). *Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência*. São Paulo: Summus Editorial.

Pinto, J. M. & Silva, A. S. (orgs.) (2005). *Metodologia das Ciências Sociais*. 13ª ed. Porto: Edições Afrontamento.

Schnitman, D. F & Littlejohn. S. (1999). *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed Editora.

Torremorell, M. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora, Lda.

Vasconcelos-Sousa, J. (2002). *Mediação*. Lisboa: Quimera Editores.

Vasconcelos-Sousa, J.(2008). *Campos da mediação: novos caminhos, novos desafios*. Coimbra: Mediarcom/Minerva, Lda.

Referências webgráficas

Conceito de Mediação e Mediador

<http://www.fontedosaber.com>

Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios – Ministério da Justiça

<http://www.gral.mj.pt>

Associação de Mediadores de Conflitos

<http://www.mediadoresdeconflitos.pt>

Instituto Nacional de Estatísticas - Censos - Resultados preliminares - 2011

<http://www.censos2011.ine.pt>

VII. Anexos

Anexo A

Questionário de Mediação de Conflitos

(MED)

QUESTIONÁRIO

MEDIÇÃO DE CONFLITOS

No âmbito da realização da tese de Mestrado em Mediação e Interculturalidade, sob orientação do Professor Doutor Pedro Cunha, da Universidade Fernando Pessoa, proponho realizar um estudo sobre o "Conhecimento da Mediação como resposta alternativa ao sistema jurídico tradicional", nomeadamente o conhecimento da população sobre essa mesma resposta. A investigação encontra-se na fase de recolha de dados, pelo que seria muito importante a sua colaboração. Assim, solicitamos que responda a algumas questões, simples e rápidas (aprox. 5 minutos).

Desde já agradecemos a colaboração e a atenção dispensada.

Assinale X na opção adequada

Sexo	Estado Civil	Experiência Prof. (anos)	Cat. Prof.	Escolaridade
<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> Solteiro	<input type="checkbox"/> < 1 ano <input type="checkbox"/> 5 a 10	<input type="checkbox"/> Ass. Op.	<input type="checkbox"/> 1º <input type="checkbox"/> 2º <input type="checkbox"/> 3º
<input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> Casado	<input type="checkbox"/> 1 a 5 <input type="checkbox"/> > 10	<input type="checkbox"/> Ass. Téc.	<input type="checkbox"/> E.Secundário
	<input type="checkbox"/> Divorciado		<input type="checkbox"/> Téc. Sup.	<input type="checkbox"/> Bacharelato
Idade	<input type="checkbox"/> Viúvo	Entidade		<input type="checkbox"/> Licenciatura
	<input type="checkbox"/> União de Fato			<input type="checkbox"/> Mestrado
	<input type="checkbox"/> Separado			<input type="checkbox"/> Doutoramento

Assinale numa das seguintes opções:

S	N	1	2	3	4	5
Sim	Não	Nenhum	Pouco	Razoável	Bastante	Total

1. Tem conhecimento sobre métodos alternativos de resolução de conflitos?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Tem conhecimento sobre que tipo de litígios podem ser resolvidos na mediação?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Já teve algum conflito passível de ser resolvido através da mediação?

a) *Mediação Familiar*

S	N
---	---

b) *Mediação Penal*

S	N
---	---

c) *Mediação Laboral*

S	N
---	---

d) *Mediação de outros conflitos em Julgado de Paz*

S	N
---	---

3.1. Se respondeu **Não** em todas as alíneas anteriores, avance para a questão 4.

Se respondeu **Sim** em alguma das alíneas, recorreu à mediação para resolver o conflito?

S	N
---	---

3.1.1. Se respondeu **Sim** à questão 3.1, avalie as seguintes afirmações:

a) *Fiquei satisfeito com a resolução obtida pela rapidez do processo.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

b) *Fiquei satisfeito com a resolução obtida pelo custo do processo.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

c) *Fiquei satisfeito com a resolução obtida pela informalidade do processo.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

d) *Fiquei satisfeito com a resolução obtida pela qualidade do acordo alcançado.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3.1.2. Se respondeu **Não** à questão 3.1, indique as razões:

a) *Desconhecimento da resposta.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

b) *Falta de resposta na área de residência.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

c) *Ausência de reconhecimento social da mediação.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

d) *Preferência pelo sistema jurídico tradicional.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Tal como o processo jurídico tradicional, a mediação pode trazer potenciais vantagens e desvantagens.

4.1. Que importância atribui às vantagens da mediação?

- a) *Segurança, na medida em que se trata de serviço público promovido pelo Ministério da Justiça, prestado por mediadores com formação específica.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- b) *Confidencialidade, por estar proibida a divulgação do teor das sessões de mediação e a respectiva valoração como prova em audiência de julgamento.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- c) *Informalidade, pois existe um contacto próximo entre as partes e o mediador.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- d) *Rapidez, porque os processos terminam, em média, em 2 meses.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- e) *Custo reduzido da mediação.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- f) *Participação activa das partes na resolução do litígio.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- g) *Aproximação da Justiça aos cidadãos.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4.2. Que importância atribui às desvantagens da mediação?

- a) *Não ter enquadramento jurídico, como tem o processo tradicional.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- b) *Demasiada informalidade no processo.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- c) *Possibilidade de ausência de neutralidade e/ou de imparcialidade do (a) mediador(a).*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Estaria receptivo (a) a procurar a mediação no futuro?

S	N
---	---

5.1. Se respondeu **Sim**, indique as razões:

- a) *Pelas vantagens associadas ao processo de mediação.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- b) *Pela diminuição de volume processual no sistema jurídico tradicional.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- c) *Pela dispensa do Tribunal.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5.2. Se respondeu **Não**, indique as razões:

- a) *Falta de resposta na área de residência.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- b) *Descrédito no serviço*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
- c) *Preferência pelo sistema jurídico tradicional*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Comentários e sugestões acerca da mediação:

