

Tese Doutoramento

**FATORES DETERMINANTES DA EFICÁCIA
EM MEDIAÇÃO FAMILIAR**



Autor:
Carla Anjos Lopes

Sob a direção de:
Professor Doutor Gonzalo Serrano Martínez
Professor Doutor Dámaso Rodríguez Fernández









Universidade de Santiago de Compostela

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA SOCIAL, BÁSICA Y METODOLOGÍA

Tese de Doutoramento:

**FATORES DETERMINANTES DA EFICÁCIA
EM MEDIAÇÃO FAMILIAR**

Autor:

Carla Anjos Lopes

Sob a direção de:

Professor Doutor Gonzalo Serrano Martínez

Professor Doutor Dámaso Rodríguez Fernández

Santiago de Compostela, 2015





Universidade de Santiago de Compostela

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA SOCIAL, BÁSICA Y METODOLOGÍA

Tese de Doutoramento:

**FATORES DETERMINANTES DA EFICÁCIA
EM MEDIAÇÃO FAMILIAR**

Autor:

Carla Anjos Lopes



Gonzalo Serrano Martínez, catedrático de Psicología Social de la Universidad de Santiago de Compostela y Dámaso Rodríguez Fernández, profesor titular de Psicología Social de la misma universidad

INFORMAN


Que la Tesis Doctoral realizada por D^a CARLA ANJOS LOPES, titulada "Factores determinantes da eficacia en mediacao familiar", de la cual son tutores, ha sido proyectada, desarrollada y redactada bajo su supervisión.

Que el mencionado trabajo de investigación reúne todas las características científicas y técnicas para poder ser defendido públicamente. Asimismo merece una alta valoración en cuanto al planteamiento, actualidad y resultados.

De lo cual informamos en Santiago de Compostela a 15 de julio de 2015.

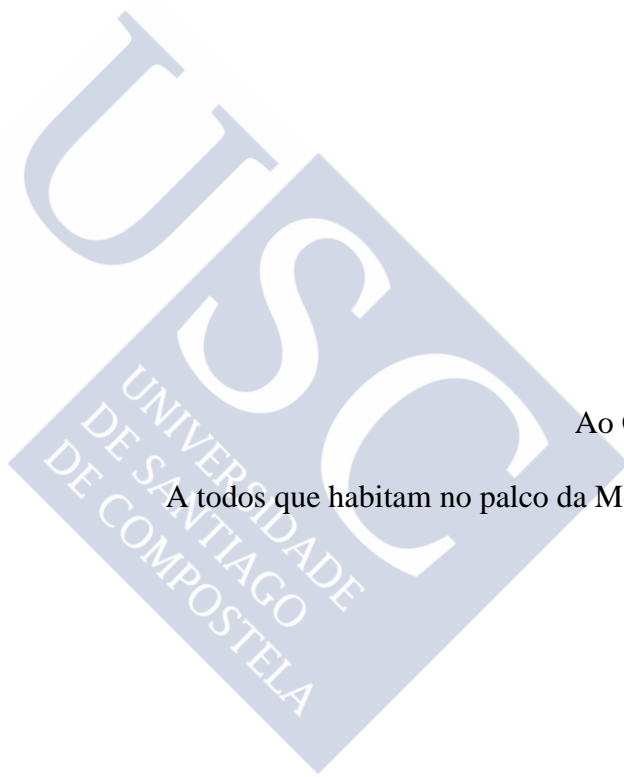


Fdo. Gonzalo Serrano



Fdo. Dámaso Rodríguez





À minha mãe

Ao Gonzalo Serrano

A todos que habitam no palco da Mediação Familiar



Agradecimentos

Ao longo do percurso conducente a este momento (e a ele subjacente) - percurso intenso, individual e por vezes com necessidade de reorganização, porém inesquecível e enriquecedor - foram muitas as pessoas que, por uma ou outra razão, o tornaram mais leve, compartilhado e repleto de sentido. A todas estas pessoas incomparáveis, que direta ou indiretamente possibilitaram a realização desta tese de doutoramento, e sem cuja colaboração o empenho, indiscutivelmente esta tarefa não teria sido corporizada, expresso a minha mais profunda gratidão.

Perante a grandeza das pessoas com que tive o privilégio de poder contar durante este processo, as palavras assumem uma pequenez descaracterizadora do sentimento e das emoções que as concebem. Impõe-se, ainda assim, e por ser um ato da mais elementar justiça fazê-lo, lavrar aqui público registo do meu reconhecimento

Em primeiro lugar, ao diretor deste trabalho, Professor Doutor Gonzalo Serrano Martínez. Agradeço ter partilhado os sábios conhecimentos, experiência e especialmente o apoio persistente, os atentos conselhos, a insubstituível dedicação, as palavras de ânimo, a confiança cega depositada ao longo desta longa e apaixonante jornada, e por não permitir que eu desmotivasse. Tudo o que possa ser dito será seguramente exíguo e ficará aquém dos sentimentos que gostaria de expressar, da generosidade concedida.

Sinto-me privilegiada por ter podido contar com a incansável colaboração do Professor Doutor Dâmaso Rodriguez, pelo contributo científico, pela disponibilidade e auxílio em tudo o que necessitei no âmbito metodológico e investigação empírica, pelo apoio e confiança depositada.

A Professora Doutora Maria José Ferraces pela colaboração científica, empenho e dedicação.

De igual modo, ao Professor Doutor Pedro Cunha, outrora Dr. Pedro Cunha, professor na minha licenciatura, por me ter contagiado a sua paixão pela gestão construtiva de conflitos. E muito por ter sido pela sua mão que cheguei à Universidade de Santiago de Compostela e à empolgante área da mediação familiar. Hoje ao amigo, que jamais se coibiu de expressar palavras de ânimo e de confiança.

Ao Ministério da Justiça Português, à antes denominada Direção Geral da Administração Extrajudicial, ao Gabinete de Mediação Familiar de Lisboa, quero expressar o meu agradecimento pela disponibilidade em permitir a realização desta investigação.

Não saberia agradecer a todos aqueles que estiveram presentes na minha vida e, cada um com um sentido muito particular, sempre me apoiaram. Assim, não posso deixar de dirigir algumas palavras àqueles que, como estrelas cintilantes me iluminaram e, que em cada momento particular foram âncoras firmes em que me apoiei. Agradeço a todos pela preocupação, disponibilidade, pelos sorrisos nas horas mais difíceis e que oportunamente me encorajaram. Muitos sentimentos e emoções que só alguns amigos e em circunstâncias muito especiais conseguem conceder. Todos sabem o quanto a sua presença me foi imprescindível.

Às minhas colegas e amigas Dra. Teresa Sá e Dra. Sílvia Madeira, pela generosa amizade, confiança e encorajamento.

À Dra. Sofia Leitão e amiga pela paciência e disponibilidade demonstradas na troca de impressões frutuozas para este trabalho.

Ao Professor Doutor Mário Pinto e amigo, eterno professor da língua de Camões que, em não poucas vezes eu atraíço, agradeço a sua permanente disponibilidade, paciência a acolher as minhas dúvidas, a corrigir-me e pelas interpelações acerca da concretização rápida deste projeto há muito encetado, que foram vetores decisivos para a condução do mesmo a bom porto.

Ao Professor Doutor Abílio Afonso Lourenço e amigo, cuja contribuição para este projeto foi pautada por uma preocupação permanente assim como uma absoluta disponibilidade para colaborar, a qual agradeço profundamente. Não posso deixar de agradecer pelas sugestões dedicadas, mas fundamentalmente pelo enorme capital de confiança que depositou nas minhas qualidades, e que, se em alguns casos me pareceram encómios excessivos, não deixaram, porém, de constituir incentivo e renovação de energias decisórias para a concreção deste trabalho.

A todos os utentes do Gabinete de Mediação de Lisboa a que reiteradamente recorri na recolha da informação e que desinteressadamente aceitaram participar na investigação, que permitiu a materialização desta tese.

Não poderei terminar sem antes deixar uma palavra de agradecimento a todos os que ao longo destes anos cruzaram a minha vida - professores, colegas, alunos, formandos e mediados e muito particularmente amigos - que deixo no anonimato, para não correr o risco de omitir algum. Com todos tive a oportunidade de a cada dia aprender, sentir e crescer.

Finalmente, quero expressar a minha eterna gratidão à minha mãe. Foi ela a pessoa que mais sentiu as minhas inevitáveis ausências. A dedicatória que lhe é feita, para além de ser de elementar justiça, pretende enfatizar todos os momentos que partilhou comigo.

A todos um BEM HAJA.



Resumo

A presente tese insere-se no âmbito da Psicologia Social da Mediação, entendida como método especialmente adequado no sistema sociopolítico de resolução de conflitos sociais.

O objetivo é exploratório e, simultaneamente, confirmatório. Propõe-se explorar a validade do Modelo Integrado de Mediação Eficaz (MIME), amiúde não suficientemente contrastado. Estamos, portanto, confrontados com uma abordagem aberta a novas contribuições, que permitam comparar critérios de avaliação em diferentes âmbitos.

Optou-se por uma metodologia não-experimental, com uma amostra ampla, consentânea com a população de 274 pessoas que recorreram aos serviços de mediação no Gabinete de Mediação Familiar de Lisboa (GMF), o único serviço público em Portugal durante anos, o que outorga a este trabalho validade, realismo e verossimilhança.

Para a recolha da informação pertinente, elaborou-se um Questionário, no qual os sujeitos eram interrogados sobre todos os fatores que compuseram os objetivos.

A utilização das técnicas de análise de dados seguiu dois critérios. Por um lado, os objetivos pretendidos requereram determinadas aplicações matemáticas; por outro, as características dos mesmos exigiram estatísticas ajustadas. O recurso a modelos de equações estruturais, ancorados no MIME, permitiu constituir um quadro de inteligibilidade dos determinantes da eficácia em mediação familiar.

O contributo deste trabalho fundamenta-se na evidência que os sujeitos valorizam muito positivamente a Mediação Familiar, opinião acompanhada pelos elevados níveis de resolução positiva. Os dados estatísticos revelam a importância significativa das ações construtivas do mediador e o êxito da mediação, devido, especialmente, à relevância das habilidades sociais, assim como das atitudes positivas dos litigantes. De igual modo, salientam a gravidade do conflito e a incidência das variáveis sociodemográficas, para destacar as diferenças que ocorrem ao enfrentar o processo de mediação.

Palavras-chave: resolução de conflitos; mediação familiar; habilidades do mediador; eficácia em mediação familiar



Resumen

La presente tesis se sitúa dentro del campo de la Psicología Social de la Mediación, entendida como un método especialmente adecuado en el sistema socio-político de resolución de conflictos sociales.

El objetivo es exploratorio y simultáneamente confirmatorio. Se propone explorar la validez del Modelo Integrado de Mediación Eficaz (MIME), a menudo no suficientemente contrastada. Por lo tanto, nos enfrentamos con un enfoque abierto a nuevos hallazgos, permitiendo comparar criterios de evaluación en diferentes áreas.

Optamos por una metodología no experimental, con una muestra amplia, en consonancia con la población de 274 personas que recurrieron a servicios de mediación familiar en el Gabinete de Mediación Familiar de Lisboa (GMF), durante años el único servicio público en Portugal, lo que provee a este trabajo validez, realismo y verosimilitud.

Para recoger la información relevante, se ha elaborado un cuestionario, en el que los sujetos fueron interrogados sobre todos los factores que se han planteado en los objetivos.

El uso de las técnicas de análisis de datos siguió dos criterios. Por una parte, los objetivos deseados requieren ciertas aplicaciones matemáticas; por otro lado, las características de los mismos obligaron a estadísticos ajustados. El uso de modelos de ecuaciones estructurales, anclados en el MIME permitió proporcionar un marco de inteligibilidad de los determinantes de la efectividad en la mediación familiar.

La contribución de este trabajo se basa en evidencia que los sujetos valoran muy positivamente la mediación familiar, opinión acompañada de altos niveles de resolución positiva.

Los datos estadísticos revelan la importancia de las acciones constructivas del mediador y el éxito de la mediación, debido especialmente a la importancia de las habilidades sociales, así como de las actitudes positivas de los litigantes. Asimismo, subrayan la gravedad del conflicto y el impacto de variables socio-demográficas, para resaltar las diferencias que se operan ante el proceso de mediación.

Palabras clave: resolución de conflictos; mediación familiar; habilidades del mediador; efectividad en la mediación familiar



Abstract

The thesis falls within the scope of the Social Psychology of Mediation, understood as a particularly adequate method in the socio-political system of social conflicts resolution.

The objective is exploratory and simultaneously confirmatory. It aims to explore the validity of the Integrated Model of Effective Mediation (Modelo Integrado de Mediação Eficaz - MIME), not often sufficiently contrasted. Therefore, we stand before an approach open to new contributions which enable contrasting evaluation criteria in different areas. We have opted for a non-experimental methodology, with a wide sample, according to the population of 274 people who resorted to mediation services in the Family Mediation Office of Lisbon (Gabinete de Mediação Familiar - GMF), the only public service in Portugal for years, which endows this investigation validity, realism and verisimilitude.

To collect relevant information, we designed a Questionnaire, in which individuals were questioned about all the factors that formed the objectives.

The use of the data analysis techniques followed two criteria. On the one hand, the intended objectives required certain mathematical applications; on the other hand, their characteristics required adjusted statistics. The use of structural equation models, anchored in MIME, enabled to provide a framework of intelligibility of the efficacy determinants in family mediation.

The contribution of this study is based on the evidence that the subjects highly positively value Family Mediation, opinion complemented by the high levels of positive resolution.

The statistical data reveal the significant importance of the mediator's constructive actions and the success of mediation, especially due to the relevance of social skills, as well as of the litigants' positive attitudes. Similarly, they emphasize the seriousness of the conflict and the impact of socio-demographic variables, to highlight the differences that occur when facing the process of mediation.

Keywords: conflicts resolution; family mediation; mediator's skills; family mediation efficacy



Índice Geral

Introdução	1
<i>Parte Teórica</i>	
Capítulo I – Conflito Social	11
1.1 Natureza do Conflito	11
1.2 Perceção e Emoção no Conflito	24
1.3 O Irracional no Enfrentar do Conflito	29
1.4 Escalada Irracional do Conflito	32
1.5 Racionalidade e Gestão do Conflito	38
1.6 Gestão de Conflitos	40
Capítulo II – Conflito Familiar	53
2.1 Delimitação do Conceito	53
2.2 Processo de Rutura e Resposta Emocional	61
2.3 Conflito Familiar em Portugal	68
2.4 Enquadramento Jurídico da Separação e Divórcio em Portugal	79
Capítulo III – Mediação Familiar	87
3.1 Nota Histórica da Mediação Familiar	87
3.2 Em Torno da Mediação Familiar	94
3.2.1. Objetivos da mediação familiar	108
3.2.2. Estratégias e táticas de mediação	115
3.2.3. Etapas do processo de mediação	126
3.3 A Prática da Mediação Familiar em Portugal [de 1993 à atualidade]	135
3.4 O Gabinete de Mediação Familiar de Lisboa	143
Capítulo IV – Modelos de Eficácia em Mediação Familiar	153
4.1 Problemas Atuais da Investigação em Mediação Familiar	153
4.2 Critérios de Avaliação da Mediação Familiar	158
4.3 Modelo Integrado de Mediação Eficaz (MIME)	167
4.4 Estudos Piloto	172

Parte Empírica

Capítulo V - Metodologia	179
5.1 Apresentação e Objetivos do Estudo	179
5.2 Hipóteses	182
5.3 Instrumentos, Procedimentos e Amostra	183
5.4 Análise das Características Sociodemográficas dos Sujeitos	188
5.5 Tratamento Estatístico e Técnicas de Análise de Dados	191
Capítulo VI – Resultados: Análise e Discussão	199
6.1 Dados Descritivos, Comparativos, Correlacionais e Fatoriais	200
6.1.1. Características da relação e causas da rutura	200
6.1.2. A separação e a mediação	212
6.1.3. Características dos mediadores	218
6.1.4. Características dos mediadores e razões de abandono do processo	227
6.1.5. Índícios da mediação exitosa	235
6.2 Análises Preditivas	250
6.3 Análises Estruturais	256
6.3.1. Considerações gerais	256
6.3.2. Modelo geral	263
6.3.3. Modelos causais para os critérios de êxito a curto prazo	270
6.3.3.1. Modelo causal - Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação familiar	270
6.3.3.2. Modelo causal - Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo	275
6.3.3.3. Modelo causal - Recomendaria a mediação	279
6.3.3.4. Modelo causal - Está globalmente satisfeito com o acordo	283
6.3.3.5. Modelo causal - Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros	287
6.3.3.6. Modelo causal - Firme vontade de cumprir o acordo	291

6.3.4. Modelos causais para os critérios de êxito a longo prazo	294
6.3.4.1. Modelo causal - Melhoria das relações pós acordo	295
6.3.4.2. Modelo causal - Grau de cumprimento do acordo	299
6.3.5. Modelo causal global da eficácia da mediação familiar a curto e a longo prazo	303
6.3.6. Análise correlacional das variáveis incluídas nos modelos	307
6.3.7. Comentários finais	313
Capítulo VII – Conclusões	317
7.1 Revisão dos Principais Aspectos Abordados	317
7.2 Aplicações e Contribuições	322
7.3 Recomendações para Futuras Investigações	325
Referências Bibliográficas	329
Legislação Consultada	359
Anexo	367





Índice Figuras

Figura 1.1.	Modelo eclético do conflito intergrupal (Fisher, 1990)	18
Figura 1.2.	Representação do processo de conflito. Adaptado de De Dreu, Harinck y Van Vianen (1999)	43
Figura 1.3.	Modelo bidimensional dos cinco estilos de Thomas (1976)	48
Figura 1.4.	Modelo bidimensional dos cinco estilos de Rahim e Bonoma (1979)	49
Figura 2.1.	Representação do estado de perda definitivo - morte do cônjuge – e rutura – separação ou divórcio (Bernal, 2002)	62
Figura 2.2.	Fases do processo de rutura (Bernal, 2002)	64
Figura 2.3.	Idade média ao primeiro casamento, por sexo, em Portugal	71
Figura 2.4.	Divórcios por 100 casamentos UE27	75
Figura 2.5.	Idade média ao divórcio, por sexo, em Portugal	78
Figura 3.1.	Modelo da dinâmica do conflito (Bernal, 2002)	99
Figura 3.2.	Paralelismo entre as características preponderantes nas duas realidades: processos litigiosos versus mediação (Parkinson, 2008)	101
Figura 3.3.	Modelo de eleição de estratégias de Carnevale (1986)	117
Figura 3.4.	Modelo contingente de Bercovitch (1991)	121
Figura 3.5.	Passos da primeira etapa do processo de mediação (Folberg & Taylor, 1992)	128
Figura 3.6.	Modelo de comunicação em mediação (Folberg & Taylor, 1992)	131
Figura 3.7.	O processo de mediação (Folberg & Taylor, 1992)	134
Figura 4.1.	Modelo Integrado de Mediação Eficaz (Lopes & Serrano, 2007)	169
Figura 6.1.	Modelo causal geral (base comum)	264
Figura 6.2.	Modelo causal - Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação familiar	271
Figura 6.3.	Modelo causal - Acredita que a mediação o ajudou obter um melhor acordo	275
Figura 6.4.	Modelo causal - Recomendaria a mediação	279
Figura 6.5.	Modelo causal - Está globalmente satisfeito com o acordo	283

Figura 6.6. Modelo causal - Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros	287
Figura 6.7. Modelo causal - Firme vontade de cumprir o acordo	291
Figura 6.8. Modelo causal - Melhoria das relações pós acordo	295
Figura 6.9. Modelo causal - Grau de cumprimento do acordo	299
Figura 6.10. Modelo causal global de eficácia da mediação familiar a curto e longo prazo	303



Índice de Tabelas

Tabela 2.1	Casamentos segundo o tipo de celebração	70
Tabela 2.2	Casamentos segundo estado civil anterior do cônjuge	74
Tabela 2.3	Taxa bruta de divorcialidade, Portugal e NUTS II (%)	77
Tabela 3.1	Lista de mediadores por área geográfica	140
Tabela 3.2	Dados estatísticos dos processos no âmbito do SMF	141
Tabela 5.1	Quadro resumo do questionário geral	184
Tabela 5.2	Percentagem de participação no estudo	187
Tabela 5.3	Estatística descritiva da idade dos sujeitos	188
Tabela 5.4	Distribuição etária dos sujeitos	189
Tabela 5.5	Distribuição das habilitações literárias dos sujeitos	189
Tabela 5.6	Vencimentos mensais brutos dos inquiridos e da outra parte (em grupos)	190
Tabela 6.1	Percentagem de frequências do número de filhos desta relação	201
Tabela 6.2	Percentagem de frequências das causas de rutura da relação	203
Tabela 6.3	Diferenças de médias das causas da rutura por sexo (<i>test t-Student</i>)	206
Tabela 6.4	Análise fatorial das causas da rutura (<i>Rotated Component Matrix</i>)	207
Tabela 6.5	Percentagem de frequências do grau de conflito durante a última época de convivência	208
Tabela 6.6	Percentagem de frequências dos principais problemas durante a última época de convivência	209
Tabela 6.7	Correlações de <i>Pearson</i> : causas da rutura versus grau de conflito durante a última época de convivência	211
Tabela 6.8	Percentagem de frequências do grau de necessidade da separação	212
Tabela 6.9	Correlações de <i>Pearson</i> : causas da rutura versus percepção de necessidade de separação	213
Tabela 6.10	Percentagem de frequências da vontade de chegar a acordo satisfatório para ambos	214
Tabela 6.11	Correlações de <i>Pearson</i> : vontade de chegar a acordo satisfatório para ambos versus causas da rutura (fatores)	215
Tabela 6.12	Percentagem de frequências grau de confiança inicial na mediação	216

Tabela 6.13	Percentagem de frequências da alteração do grau de confiança durante o processo de mediação	216
Tabela 6.14	Correlações de <i>Pearson</i> : vontade de chegar a acordo satisfatório para ambos versus grau de confiança inicial e durante o processo	217
Tabela 6.15	Média das características dos mediadores (intervalo de 1 a 5)	218
Tabela 6.16	Percentagem de frequências da relevância das características dos mediadores	219
Tabela 6.17	Análise fatorial das características dos mediadores (<i>Rotated Component Matrix</i>)	222
Tabela 6.18	Análise de variância (<i>ANOVA</i>): características dos mediadores com grau de confiança inicial	223
Tabela 6.19	Análise das diferenças de médias grupais (<i>Teste de Sheffé</i>): características dos mediadores com grau de confiança inicial	224
Tabela 6.20	Análise de variância (<i>ANOVA</i>): características dos mediadores com alteração do grau de confiança ao longo do processo	225
Tabela 6.21	Análise das diferenças de médias grupais (<i>Teste de Sheffé</i>): características dos mediadores com alteração do grau de confiança ao longo do processo	226
Tabela 6.22	Percentagem de frequências de acordo e abandono nos processos de mediação	227
Tabela 6.23	Percentagem de frequências das razões de abandono da mediação	228
Tabela 6.24	Diferenças de médias: causas da rutura (fatores) com obtenção de acordo (<i>test t-Student</i>)	229
Tabela 6.25	Diferenças de médias grupais segundo obtenção de acordo e grau de conflito na última época de convivência (<i>test t-Student</i>)	230
Tabela 6.26	Diferenças de médias das características dos mediadores com obtenção de acordo (<i>test t-Student</i>)	231
Tabela 6.27	Correlações de <i>Pearson</i> : características dos mediadores versus razões de abandono	233
Tabela 6.28	Percentagem de frequências dos critérios de êxito da mediação da mediação	236

Tabela 6.29	Média da satisfação dos sujeitos nas cláusulas do acordo	238
Tabela 6.30	Correlações de <i>Pearson</i> : grau de conflito versus critérios de êxito	238
Tabela 6.31	Correlações de <i>Pearson</i> : características dos mediadores versus critérios de êxito	241
Tabela 6.32	Análise de variância (<i>ANOVA</i>): critérios de êxito e vontade de chegar a acordo	243
Tabela 6.33	Análise das diferenças de médias grupais (<i>Teste de Sheffé</i>): critérios de êxito e vontade de chegar a acordo	245
Tabela 6.34	Correlações de <i>Pearson</i> : grau de confiança inicial na mediação versus critérios de êxito	246
Tabela 6.35	Análise de variância (<i>ANOVA</i>): critérios de êxito com confiança inicial no processo	246
Tabela 6.36	Análise das diferenças de médias grupais (<i>Teste de Sheffé</i>): critérios de êxito com confiança inicial no processo	247
Tabela 6.37	Análise de variância (<i>ANOVA</i>): critérios de êxito com alteração do grau de confiança durante o processo de mediação	248
Tabela 6.38	Análise das diferenças de médias grupais (<i>Teste de Sheffé</i>): critérios de êxito com alteração do grau de confiança durante o processo de mediação	249
Tabela 6.39	Análise de regressão – Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação familiar	251
Tabela 6.40	Análise de regressão – Está globalmente satisfeito com o acordo	252
Tabela 6.41	Análise de regressão – Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo	253
Tabela 6.42	Análise de regressão – Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros	253
Tabela 6.43	Análise de regressão – Firme vontade de cumprir o acordo	254
Tabela 6.44	Análise de regressão – Recomendaria a mediação	254
Tabela 6.45	Análise de regressão – Melhoria nas relações pessoais após acordo	255
Tabela 6.46	Análise de regressão – Grau de cumprimento do acordo	255

Tabela 6.47	Análise fatorial: características do grau de conflito na última época de convivência (<i>Rotated Component Matrix</i>)	259
Tabela 6.48	Análise fatorial: critérios de êxito da mediação (<i>Rotated Component Matrix</i>)	261
Tabela 6.49	Estatística descritiva das variáveis incluídas nos modelos de equações estruturais (N=185)	262
Tabela 6.50	Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para os modelos de critérios de êxito da mediação (tronco comum)	265
Tabela 6.51	Resumo dos valores não estandardizados, erros de estimativa e significância para as variáveis exógenas	266
Tabela 6.52	Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação familiar, especificidades do modelo	271
Tabela 6.53	Índices de ajustamento do modelo causal proposto para o critério - Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação familiar	274
Tabela 6.54	Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo, especificidades do modelo	276
Tabela 6.55	Índices de ajustamento do modelo causal para o critério – Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo	279
Tabela 6.56	Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Recomendaria a mediação, especificidades do modelo	280
Tabela 6.57	Índices de ajustamento do modelo causal para o critério - Recomendaria a mediação	283
Tabela 6.58	Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Está globalmente satisfeito com o acordo, especificidades do modelo	284
Tabela 6.59	Índices de ajustamento do modelo causal para o critério - Está globalmente satisfeito com o acordo	286

Tabela 6.60	Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros, especificidades do modelo	288
Tabela 6.61	Índices de ajustamento do modelo causal - Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros	291
Tabela 6.62	Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Firme vontade de cumprir o acordo, especificidades do modelo	292
Tabela 6.63	Índices de ajustamento do modelo causal para o critério - Firme vontade de cumprir o acordo	294
Tabela 6.64	Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Melhoria das relações pós acordo, especificidades do modelo	296
Tabela 6.65	Índices de ajustamento do modelo causal para o critério - Melhoria das relações pós acordo	298
Tabela 6.66	Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Grau de cumprimento do acordo, especificidades do modelo	300
Tabela 6.67	Índices de ajustamento do modelo causal - Grau de cumprimento do acordo	302
Tabela 6.68	Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo global da eficácia da mediação familiar a curto e a longo prazo.	304
Tabela 6.69	Índices de ajustamento do modelo global da mediação familiar a curto e longo prazo	306
Tabela 6.70	Matriz de correlações de <i>Pearson</i> das variáveis incluídas nos modelos de equações estruturais	308
Tabela 6.71	Matriz de correlações de <i>Pearson</i> das variáveis incluídas no modelo global da eficácia da mediação familiar a curto e longo prazo	312
Tabela 6.72	Índices de ajustamento dos modelos propostos para os critérios de êxito	315



Índice Siglas

art.º	Artigo da lei
C.C.	Código Civil Português
CEJ	Centro de Estudos Judiciários
CRP	Constituição da República Portuguesa
DGAE	Direção Geral da Administração Extrajudicial
DGPJ	Direção Geral da Política da Justiça
DL	Decreto-Lei
GOF	Gabinete de Orientação Familiar
GMF	Gabinete de Mediação Familiar de Lisboa
INE	Instituto Nacional de Estatística
MIME	Modelo Integrado de Mediação Eficaz
O.T.M.	Organização Tutelar de Menores
PORDATA	Base de Dados Portugal Contemporâneo
SMF	Sistema de Mediação Familiar
SML	Sistema de Mediação Laboral
RAL	Resolução Alternativa de Litígios
Séc.	Século



INTRODUÇÃO

“Viver em harmonia num mundo repleto de conflitos requer energias procedentes de muitas fontes. Os indivíduos necessitam de mecanismos que os ajudem a resolver os problemas quotidianos; os membros da família requerem métodos simples e práticos para estimular a comunicação, desenvolverem-se como pessoas e viver em paz”.

(Christian, T. F., 1996).

Em não poucas ocasiões somos impelidos a atuar como intermediários entre pares - sejam eles familiares, amigos, colegas de trabalho - ou em questões de cidadania, com o objetivo de auxiliar na solução de diferendos.

Como referido por diversos autores, os conflitos são inerentes à condição humana e estão presentes em todos os campos da vida social e em todos os processos de interação quotidiana, em que existe qualquer tipo de incompatibilidade ou perceção da mesma. O conflito não é necessariamente negativo, anormal ou disfuncional; é uma constatação real e indiscutível, independente do tempo e do espaço (Deutsch, 1973; Bercovitch, 1984; Serrano, 1996a; Moore, 1995; Friedberg, 1995; Cunha, 2008).

A conceção do conflito sofreu alterações. Passou de indesejável a indispensável e essencial à existência humana, que deverá ser percebido e tratado com eficácia.

Por vezes as pessoas encontram-se impactadas em situações de conflito que não conseguem resolver de modo conveniente, superando as barreiras psicológicas que os obstaculizam de desenvolver as suas próprias soluções, casos em que necessitam da ajuda de terceiros para as resolver.

A mediação, enquanto intervenção de uma terceira parte neutra e imparcial, facilitadora de um processo colaborativo de resolução de conflitos, tem uma longa história em diversas de culturas, contextos sociais e campos científicos. Enquanto resolução extrajudicial, tem vindo a assumir-se como uma nova referência na resolução de conflitos familiares em Portugal, ainda que mais tardiamente que noutros países da Europa e América.

Para a disseminação da mediação tem contribuído: o demérito da justiça, que tem levado à procura de novas formas, mais rápidas e menos dispendiosas de se verem solucionadas situações conflituais; um acréscimo de divórcios e a inerente litigiosidade e aumento de custos dos mesmos.

A este respeito, Serrano (1996a) salienta que estamos numa conjuntura de supremacia do diálogo, que solicita às pessoas que a resolução dos conflitos se adaptem às possibilidades reais de um acordo a ser cumprido. Estes acordos podem ser conseguidos pela negociação, nas suas múltiplas formas, uma das quais (e por nós destacada) a mediação. Ou seja, deslocar a responsabilidade das decisões de um terceiro, juiz ou árbitro, para as partes interessadas, para que as resoluções sejam concebidas pelos próprios envolvidos no conflito, promovendo a co-construção dos acordos pautada pela autonomia, responsabilidade, autodeterminação e liberdade decisória.

Como refere Bernal (2002), a mediação aplicada à família é uma nova forma de abordar a rutura conjugal, instruindo as partes a separarem-se e ao mesmo tempo a manterem a sua responsabilidade como pais, possibilitando aos filhos manterem uma relação adequada após a separação e ou divórcio, ou seja, a manutenção da relação parental.

Analisar em profundidade os problemas que a mediação enfrenta atualmente, quer do ponto de vista de investigação quer como prática profissional, ultrapassa as

pretensões do estudo ora apresentado; e ainda que as perspectivas sejam estimulantes, as questões a abordar são numerosas e, no nosso entender, somente uma abordagem multi e interdisciplinar poderia auxiliar a aclarar.

A mediação tem vindo a assumir uma relevância verdadeiramente crucial na resolução de conflitos que ocorrem nos diversos âmbitos da realidade social. Tal situação ficará a dever-se não só ao prestígio inerente à prática em si, como também às potencialidades por ela abrangidas na procura de soluções pertinentes e eficazes para as partes em litígio.

Presentemente, assumem-se como inquestionáveis as vantagens da mediação, seja a curto prazo seja a longo prazo, decorrente da prática e da produção científica a este nível (Serrano,1996a; Welton, 1996). No entanto, as carências mais relevantes na investigação sobre mediação centram-se, como referia Kelly (1996; 2002), na intervenção dos mediadores, na relação entre as intervenções e resultados e na análise dos modelos de mediação.

Deste modo, o objetivo desta investigação, partindo dos pressupostos anteriormente enunciados, é contribuir para a compreensão e reflexão sobre os fatores determinantes da eficácia da mediação familiar. Na nossa perspetiva, a eficácia é um critério relevante a ponderar pelos mediadores, no momento da eleição de estratégias e modelos de atuação que serão de maior acuidade na gestão das diversas situações conflitivas.

Igualmente, ainda que de modo sucinto, pretendemos dar a conhecer um pouco a realidade portuguesa no âmbito da mediação familiar nas situações de conflito que resultam de separação e divórcio.

Este projeto de investigação foi realizado no Gabinete de Mediação Familiar (GMF) de Lisboa (Portugal), tutelado pela outrora denominada Direção Geral da

Administração Extrajudicial (DGAE), atualmente designada Direção Geral da Política da Justiça (DGPJ).

Importa salvaguardar que não é nosso propósito apresentar a mediação familiar como panaceia universal na resolução dos conflitos familiares, pois, por um lado, nem sempre se apresenta adequada ou possível e, por outro, é tão manipulável ou pervertível como qualquer outra ação social.

Face ao exposto, são evidentes, previsivelmente, as repercussões na forma como o trabalho foi estruturado, na sequência adotada na apresentação e na seleção das distintas fontes, com maior afinco, privilegiadas uma ou outras consoante se trate da apresentação de um capítulo de índole mais teórica ou de análise com maior carga empírica.

O trabalho ora apresentado encontra-se dividido em duas partes: uma primeira, onde se procede a uma concetualização teórica (desenvolvida nos Capítulos I, II, III e IV) recorrendo a uma revisão da literatura dedicada aos temas que nos parecem de maior pertinência; e uma parte empírica (apresentada nos Capítulos V e VI), na qual se caracteriza o trabalho de investigação materializado.

Ainda que o nosso estudo se debruce em particular sobre os fatores de eficácia da mediação familiar, consideramos que não poderia deixar de se abordar, ainda que abreviadamente, o conflito, tendo em consideração a indiscutibilidade de que este se constitui como parte integrante nas relações interpessoais, onde a qualquer momento colidem interesses, sentimentos, atitudes ou perceções.

Assim sendo, o primeiro capítulo versa sobre uma breve abordagem do fenómeno conflitual, seguindo a perspetiva de vários autores (Rahim & Bonoma 1979; Fisher, 1990; Bercovitch, 1984; Pruitt & Carnevale, 1993, Serrano, 1996b e Cunha, 2008), passando pela escalada de conflitos tendo em consideração a inequívoca importância da temática

para a abordagem com que terminamos este capítulo – a gestão construtiva de conflitos, onde se enfatizam os modelos de Tomas (1976) e Rahim e Bonoma (1979).

No capítulo II procuramos delinear os conceitos de conflitualidade familiar, salvaguardando que tal abordagem só é possível numa perspetiva interdisciplinar, onde nos socorremos de alguns estudos da família pelas ciências sociais. Consideramos que não se poderá pensar nos conflitos no seio familiar sem percorrermos as mudanças ocorridas nos últimos anos.

Pensar em família hoje não é o mesmo que pensar sobre ela no século passado. Como refere Singly (2010) “A sociedade *holística* – na qual os indivíduos são definidos principalmente por vínculos, a começar pelo vínculo de filiação – deu progressivamente lugar a uma sociedade *individualista* em que os indivíduos são sobretudo *indivíduos*, isto é, são definidos por eles mesmos”(pp. 11).

Neste sentido, iremos abordar as questões da conjugalidade, do conflito familiar e parental, da separação e do divórcio e das consequências e resposta emocional à rutura. Considerando que a investigação produzida recaiu sobre casais portugueses em separação ou divórcio, afigura-se-nos pertinente apresentar uma perspetiva evolutiva do fenómeno de nupcialidade e divorcialidade em termos cronológicos, procurando complementar e atualizar o conhecimento que estas matérias foram adquirindo.

Se é inquestionável que as transformações da estrutura familiar, ao longo dos tempos, foram influenciadas pelo quadro legislativo que tem vindo a ser introduzido no Direito da Família, também o é que a legislação foi sendo alterada em consequência das motivações e pressões de ordem social.

Por conseguinte, optamos por descrever a evolução jurídica e a caracterização da legislação, até à atualidade no âmbito do casamento, divórcio e exercício das

responsabilidades parentais, nomeadamente a Lei nº 61/2008, de 31 de outubro, que veio alterar algumas situações no contexto da parentalidade.

Frequentemente encontramos, por um lado, o conceito de mediação associado aos movimentos de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) a diversos âmbitos – familiares, laborais, escolares, sociocomunitários, interculturais, entre outros. Por outro, a dispersão dos campos da mediação tem sido acompanhada pela polissemia e polifonia de posições. Compreende-se, por isso, que no âmbito da mediação proliferem lógicas onde as dinâmicas de mediação se fundem com o trabalho dos mediadores, negligenciando-se o seu potencial na (re)configuração de novos modos de pensar e de agir nas contendas sociais.

A necessidade de vencer uma causa, não por questões de exercer um direito ou cumprir a lei, mas porque se derrotou o outro e, conseqüentemente, se saiu vitorioso e se julga ter reparado, assim, uma ferida ainda aberta, abre porém novas feridas que o futuro sangrará.

Cabe ao mediador (Bernal, 2002) tentar alterar esta situação, conduzindo as partes a centrarem-se no presente, nos aspetos positivos, perspetivando o futuro e o possível, através da diminuição da intensidade emocional, da melhoria da comunicação, do modo como percecionam o conflito, assim como da possibilidade de acederem ao ponto de vista do outro.

Esta mudança de lugar, esta possibilidade de descentração e abertura à construção de um diálogo depende, na verdade, de um conjunto de fatores e é um trabalho, podemos designá-lo assim, que exige um enorme esforço emocional e cognitivo.

Neste sentido, o capítulo III é inteiramente dedicado à Mediação Familiar, ainda que dividido em quatro grandes blocos: num primeiro, iremos delimitar o conceito de Mediação, apresentar as distinções entre mediação e modelo judicial tradicional,

vantagens, desvantagens e constrangimentos. Num segundo, apresentar-se-á a Mediação como solução para os conflitos em casos de separação e divórcio e a distinção entre mediação e processos litigiosos.

Posteriormente irá apresentar-se a evolução histórica da prática da Mediação Familiar em alguns países de referência e em Portugal, aqui com especial destaque para GMF, enquanto primeiro serviço público de mediação familiar – a sua história, caracterização e *modus operandi*. Sempre que nos for possível, iremos ilustrar as informações com dados estatísticos.

Para terminar, apresentamos, ainda que sinteticamente, o atual Sistema de Mediação Familiar (SMF), a nível público, em todo o território nacional.

Como ocorre com tantos outros tópicos em ciências sociais, na hora de estabelecer uma definição sobre os conceitos o acordo não é sensível e aparecem representações e diferentes significados. O mesmo ocorreu com o conceito de Mediação mas pensamos, apesar de tudo, que as discrepâncias não versam tanto no conceito de mediação, mas sim na delimitação das funções, atitudes e comportamentos adequados do mediador.

Todas as revisões que avaliaram, de uma maneira ou de outra, os processos concretos de mediação concluíram, de forma unânime, que esta propicia um alto nível de acordos e é muito bem valorizada pelos seus atores (Kelly, 1996), oferecendo benefícios quer a curto quer a longo prazo (Serrano, 1996a,1996b; McGillicuddy, Pruitt, Welton, Zubek & Peirce, 1996).

Neste sentido, no capítulo IV começaremos por efetuar uma breve alusão aos problemas com que a investigação em mediação familiar se debate, passaremos em revista os critérios de avaliação da mediação familiar, e iremos apresentar, detalhadamente, o

Modelo Integrado de Mediação Eficaz (MIME), objeto fulcral desta investigação, fazer Justiça, e terminaremos com uma síntese de estudos prévios realizados com o MIME.

No capítulo V apresenta-se a metodologia utilizada na elaboração deste trabalho, enunciando e justificando os métodos, procedimentos e técnicas utilizados para a obtenção e processamentos dos dados, bem como as razões subjacentes às escolhas metodológicas adotadas. De igual modo, exibiremos uma breve caracterização da população sobre a qual recaiu a investigação.

O capítulo VI está absolutamente destinado à análise e discussão dos resultados decorrentes do tratamento estatístico relativo ao estudo empírico empreendido e seguindo de perto a estrutura do modelo de base desta investigação (MIME). Neste sentido, iremos percorrer todas as variáveis e, para cada uma, apresentar os resultados mais expressivos. Importa salientar que os resultados irão ser comentados a partir da análise mais simples até às análises mais complexas.

No último ponto deste capítulo serão apresentados os modelos de equações estruturais, decorrentes das análises precedentes, para cada um dos critérios de êxito contemplados no modelo de base (MIME) e resultantes da revisão teórica precedente.

Finalmente (na conclusão) recorreu-se à sumarização dos resultados obtidos e objeto de análise.

Terminaremos este capítulo apresentando um conjunto de contribuições, aplicações e limitações, assim como sugestões dirigidas de forma direta a investigadores cujos trabalhos se movimentem no âmbito da problemática da gestão construtiva de conflitos, particularmente no âmbito da mediação.





Capítulo I

Conflito Social

1.1 Natureza do Conflito

O conflito constitui um fenómeno universal, preponderante nas relações humanas, presente em todas as manifestações da vida, ainda que com infinitas expressões.

Atualmente, as assimetrias ou afinidades entre os indivíduos revelam-se como processos psicossociais com importância capital nas relações interpessoais. De facto, hoje vivemos, cada vez mais, com as diferenças e, por conseguinte, com a necessidade de dialogar numa lógica que contrarie a facilidade com que se processa a *escalada* do conflito.

Os conflitos, bem como as crises, fazem parte integrante da vida humana e, apesar dos seus efeitos destruidores, manifestam aspetos verdadeiramente positivos e funcionais. O conflito em grupo pode criar coesão ao estimular uma série de alianças perante outros grupos. Nesta linha, considera-se o conflito elemento edificante no desenvolvimento psicológico do ser humano. Este entendimento é acolhido por autores como McNeil (1973), Oraisón (1981) e Fromm (2004).

O conflito encontra-se na realidade presente nos mais diversos sistemas sociais e a sua nítida frequência, nos distintos cenários da vida humana, é uma constatação real e indiscutível, independentemente do tempo e do espaço (Bercovitch, 1984; Serrano, 1996a; Cunha, 2008).

Podemos destacar diversos tipos de conflitos ou níveis de conflito – intrapessoais, interpessoais, intragrupo, intergrupo, nacionais, internacionais, laborais, políticos e religiosos, entre outros. É clara a omnipresença das situações conflituais na vida humana partilhada e múltiplos os níveis de complexidade do fenómeno.

Segundo os autores Lewicky, Weiss e Lewin (1992), muitas são as perspectivas e modelos explicativos do conflito, bem como as dificuldades associadas à definição do conceito.

O conflito, enquanto construção social complexa, apresenta contornos que dificultam a criação de um conceito unívoco. A realidade conflituosa da vida social é, em si mesma, complexa e dinâmica. Não é simples circunscrever a definição a um conjunto de elementos comuns e diferenciadores que o acompanham, bem como as características dos distintos tipos de conflito.

A conceção do conflito experimentou uma variação. Passou de indesejável a indispensável e essencial à existência humana, que deverá ser percebido e tratado com eficácia. No entanto, impõe-se distinguir a inevitabilidade das divergências e as lutas incessantes e inoperantes.

Para um conhecimento aprofundado dos conflitos é crucial ponderar as variáveis cognitivas e a particular importância que adquirem. Os conflitos não se suscitam, apenas, pela pretensão de objetivos diferentes. Pode também haver divergência, em casos cujo objetivo é comum muito embora com diferentes interpretações levadas a cabo pelos diferentes sujeitos.

Neste sentido, Kahneman e Tversky (1979) indicam três aspetos que dificultam a resolução dos conflitos:

1. No conflito, as partes da relação sabem muito sobre si, sobre as suas razões, mas muito pouco sobre o outro e suas razões; logo, haverá lugar a uma sobrevalorização dos respetivos fundamentos e, conseqüentemente, a imposição da sua própria versão;
2. Exaltam-se os efeitos, principalmente, quando a(s) parte(s) generaliza(m) a realidade;
3. Exacerbação na questão de perdas e ganhos, o que dificulta a solução.

O conflito inquieta, de modo transversal, todos os seres humanos. Enquanto para uns é visto como um mal inerente às estruturas sociais, para outros, uma oportunidade para as transformar e fazer prosperar.

Ambiciona-se a cura da doença conflitual, idealiza-se, por vezes, um melhor programa de vida social. De facto, há unicidade em não eternizar um conflito por ser excessivamente penoso.

Nos últimos anos, surgiu uma disciplina cujo intuito parece ser a prevenção, a gestão e a resolução pacífica de conflitos. Este último objetivo detonou inquietação em diferentes grupos de profissionais, nomeadamente juristas, psicólogos, sociólogos, que procuram eleger métodos para superar o irreconciliável, fomentando o diálogo e construção de oportunidades de cooperação.

A conceção de conflito, em sentido amplo, traduz-se na conjuntura de oposição e confronto em torno de interesses contrários reclamados e contestados. Este é o entendimento que acolhemos.

Um grande número de autores estabeleceram definições diversas sobre o conflito, e que se foram configurando num corpo conceptual sobre o tema. Provavelmente os trabalhos de Pondy (1967) e Deustsch (1973) encontram-se entre os pioneiros do tema. Faremos, ora, uma breve incursão sobre as diversas noções de conflito que, através dos tempos, foram dadas:

Para Mack e Snyder (1957) o conflito é um processo particular de interação social em que as partes se apresentam com valores mutuamente incompatíveis.

Crozier e Friedberg (1977), inspirados no pensamento weberiano que diferencia poder de dominação. O primeiro refere-se à possibilidade de um agente atingir os seus próprios objetivos numa relação social, mesmo que implique entrar em oposição com o outro; e o segundo como um exercício de poder em que um sujeito acata uma ordem específica dada

por um terceiro. Fazem alusão ao poder como sendo uma relação de força e não intimamente ligado às características individuais, desenvolvendo-se, assim, através da troca, em que termos são mais benéficos a uma das partes, que se processa entre os atores sociais envolvidos num determinado contexto relacional.

Para estes autores, o poder assenta na margem de liberdade que cada uma das partes envolvidas possui na relação de poder, isto é, na maior ou menor probabilidade de recusa do proposto pelo outro, pelo que se pode aferir o que se permuta no âmbito das relações de poder não se circunscrevem a questões de força mas muito mais a possibilidades de atuação. Deste modo, o poder cambia consoante a extensão da área de incerteza característica da imprevisibilidade do comportamento do sujeito que lhe possibilita o controlo dos adversários.

Para Pruitt (1981), conflito é um acontecimento em que um dos intervenientes influencia o outro ou um elemento do ambiente comum, e o outro resiste.

O conflito está intimamente associado à mudança que uma das partes almeja introduzir na outra, enquanto esta resiste. A parte que pretende introduzir alterações interpreta o conflito como algo que deve ser prontamente acabado, para atingir as consequências positivas que espera. A outra parte, por seu turno, interpreta a mudança como negativa e, com receio das suas consequências, resiste-lhe.

A respeito da violência social (Christian, 1996) refere que “as pessoas estão demasiadamente predispostas a contemplar o outro como potenciais adversários ou verdadeiros” (pp.15).

Van de Vliert (1984; 1993) considera que dois indivíduos, ou um indivíduo e um grupo, estão em conflito quando pelo menos uma das partes experimenta sentimentos frustrantes perante um obstáculo imposto pela outra. Para o autor, os elementos relevantes são os seguintes:

1. A natureza da frustração, podendo esta ser cognitiva e afetiva, ou seja: desejos bloqueados e ou sentimentos de rejeição, hostilidade, medo, entre outros;
2. A frustração é uma experiência subjetiva, não tendo, forçosamente, uma base objetiva;
3. O conflito surge assim que uma parte se sente frustrada;
4. O conflito existe autonomamente da reação perante a frustração experienciada.

Em sentido mais restrito, Pruitt e Rubin (1986) mencionam que o conflito se constitui a partir de “(...) uma percebida divergência de interesses, ou a crença de que as atuais aspirações das partes não podem ser alcançadas simultaneamente” (p. 4).

Segundo Lewicky, et al. (1992), a abordagem sociológica centrou-se em grupos, departamentos, divisões e organizações. Por este lado, March e Simon (1993) e Pondy (1967) entendem-nas como unidades de análise para o entendimento das dinâmicas do conflito. Os investigadores deste domínio científico centraram o seu estudo sobre as funções, disfunções do conflito social (Coser, 1964; 1970) e promoveram uma análise do conflito ao nível societário (Dahrendorf, 1959).

Por sua vez, Serrano e Rodríguez (1993) entendem que o conflito será visível quando duas ou mais partes se enfrentam entre si para alcançarem objetivos percebidos como incompatíveis, apesar de nem todos os conflitos serem iguais, nem pela intensidade nem pela sua qualidade, as situações conflituais apontam traços comuns.

A sociologia moderna do conflito, com autores como Dahrendorf, contribuiu de forma notável para a reformulação do problema em termos mais matizados e menos extrapolados. Primeiramente, distinguiu o conflito instrumental do expressivo, uma vez que criam processos e consequências diferenciadas. Depois, posicionou a origem do conflito na estrutura social, os reiterados reducionismos psicológicos. Finalmente, assinalou as

consequências e funções positivas dos conflitos, reforçando e pondo a tónica na ideia de o apresentar como fator de renovação e mudança sociais (Coser, 1970).

Evidentemente, não negligenciando os valiosos contributos dos autores mencionados, consideramos fundamental assinalar a perspetiva psicossocial do conflito, de acordo com o objeto da Psicologia Social, isto é, a interação entre o comportamento individual e o ambiente social significativo. É a partir da abordagem psicossocial que faremos as nossas reflexões, na articulação das premissas da Psicologia e da Sociologia.

Sem menosprezar a complexidade do fenómeno, Serrano (1996a) defende que todos os conflitos demonstram ter características axiais estruturalmente similares, viabilizando a realização de elaborações teóricas que, a partir de campos específicos, foram passíveis de utilização, de forma consensual, para explanação dos conflitos em outras áreas. Destas, são exemplos a teoria das negociações laborais de Walton e McKersie (1965) e o modelo de interesses duais de Pruitt (1983).

Como salienta Serrano (1996a), para debater sobre o conflito, é imprescindível que as partes em litígio compreendam a incompatibilidade entre os seus objetivos e que existam laços de interdependência, seja funcional, estrutural ou simplesmente histórica, que impeçam que cada uma consiga alcançar os mesmos sem a anuência da outra.

Importa salientar que esta dimensão tem uma elevada carga de subjetividade. Tal significa que a completa ou parcial incompatibilidade dos objetivos não significa que o sejam na realidade. Em não poucas ocasiões essa incompatibilidade advém de enviesamentos de perceção que realçam os elementos mais diferenciadores relativos aos interesses comuns.

Assim, a observação desta dimensão implica, segundo o autor, uma perspetiva motivacional, mas de igual forma uma percetiva, tendo em consideração que todo o conflito acarreta uma história precedente particular que comporta estereótipos, preconceitos, visões

etnocêntricas, percepções enviesadas do outro como adversário, condicionando essa hipotética inviabilidade de se atingir um acordo.

O desencadear de emoções, que o conflito acarreta nos envolvidos, revela um sentimento que se pode rotular de hostilidade, residindo aqui a âncora de um dos componentes de extraordinária dificuldade na racionalização do conflito. Quando o envolvimento emocional é muito intenso, os riscos de que a perspectiva da situação seja completamente distorcida são eminentes. O pensamento, pelo facto de se tornar deliberativo, acaba por dissipar uma parte considerável da lógica racional. Nessa linha de pensamento, "entendemos por tal 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" (Serrano, 1996a, p.16).

Assim sendo, uma considerável quantidade de elementos psicológicos implicados na *escalada* do conflito têm justamente aqui a sua proveniência, na saliência de fatores de hostilidade perante o outro, retirando-lhe licitude e acusando-o de todos os danos do conflito.

As situações de conflito exprimem-se, manifestamente, através de condutas, verbais e não-verbais, habitualmente agressivas. Se, em situações modelares, o acanhamento da agressividade é a regra, na imersão no conflito solta-se, favorece e legitima socialmente a agressão.

Evidentemente que a análise do conflito não se esgota nos traços gerais que acabámos de apresentar. Desse modo, consideramos importante apresentar um modelo que, no nosso entendimento, abarca os fatores basilares presentes nas situações de conflito.

Assim, o Modelo Eclético do Conflito Intergrupar, desenvolvido por Fisher (1990), mesmo que à sua análise seja apontado algum reducionismo, julgamos ser um dos que melhor possibilita dissecar o conflito (cf. figura 1.1.).

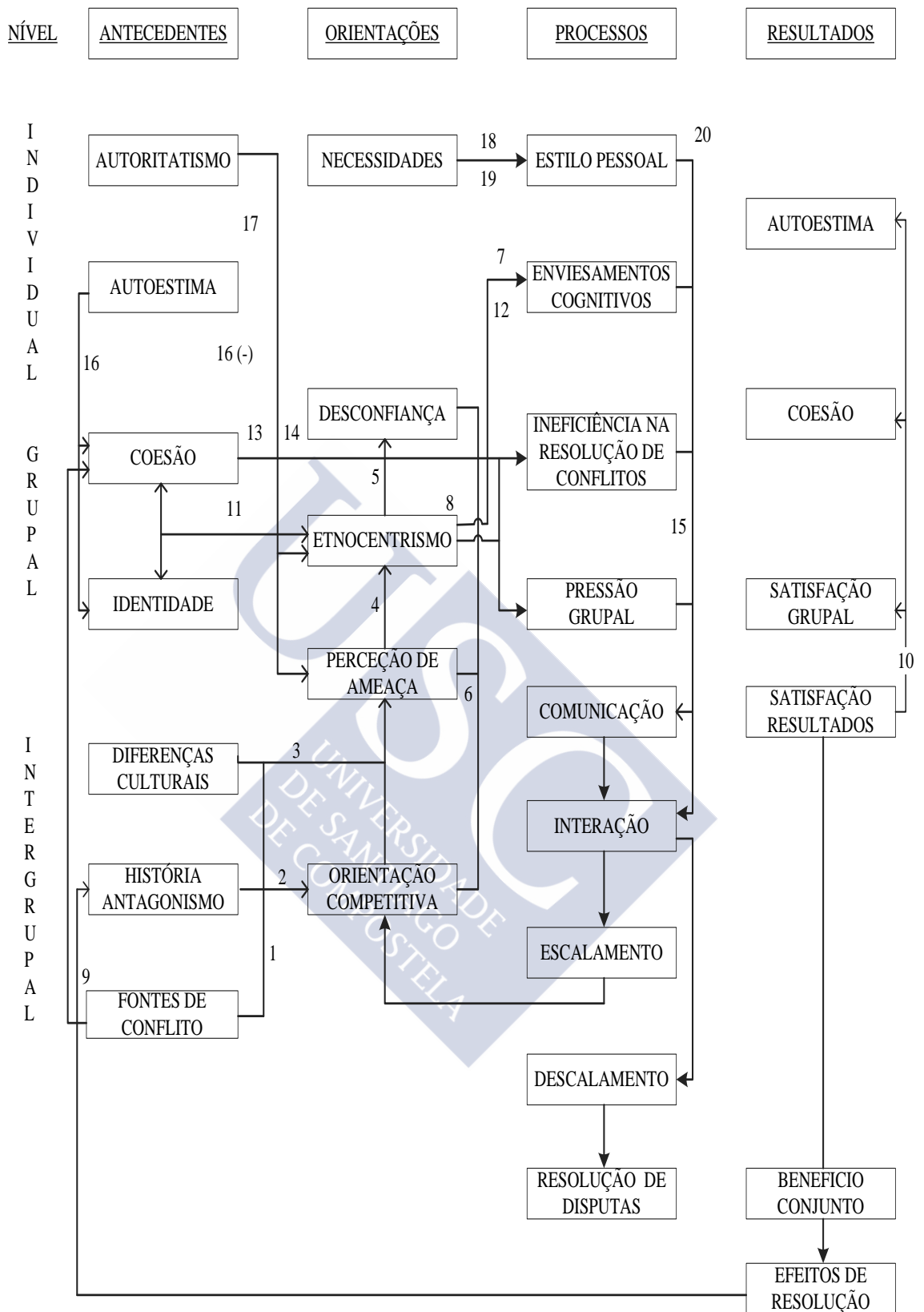


Figura 1.1. Modelo Eclético do Conflito Intergruppal (Fisher, 1990).

Fisher (1990) desenvolveu o Modelo Eclético do Conflito Intergrupar, onde reconhece, ordena e articula os fatores subjacentes ao conflito. Distingue três níveis de análise (individual, grupal e intergrupar), com o objetivo de observar e estudar o conflito na sua universalidade. Sequencia ainda as variáveis consideradas, segundo uma ordem temporal, que habitualmente surgem, no processo conflitual, podendo ser categorizadas em antecedentes (condições anteriores ao próprio conflito), orientações (atitudes e predisposições face à situação), processos (representam comportamentos e condutas que os atores desencadeiam durante o conflito) e os resultados dizem, como é óbvio, respeito ao efeito do conflito, nos diferentes níveis.

Os antecedentes estão diretamente relacionados com as condições que se encadeiam e que são precedentes à manifestação do conflito, inscrevendo-se essas condições principalmente na carência de recursos. As orientações são posturas e predisposições dos sujeitos perante a situação concreta, durante os processos.

Finalmente, estabelece as interações e relações entre as variáveis dentro do sistema. Segundo Serrano (1996a), fatores como a autoestima, a identidade social, o autoritarismo, as diferenças culturais, estilos de liderança e padrões de comunicação, entre outros, são ordenados e relacionados de forma a criar um esquema profícuo, esclarecedor e rigoroso sobre o processo de conflito.

Conforme Fisher (1990), o principal conceito do referido modelo é o etnocentrismo que, por sua vez, tem por base um sentimento de pertença a um grupo, diferenciando tudo o que lhe é exterior. Este tende a diminuir a confiança, a distorcer a percepção, contribuindo assim para o desenrolar do processo conflitual. Sabemos ainda que o etnocentrismo reduz as competências resolutivas e aumenta as de pressão, conduzindo ao fortalecimento dos grupos em relação ao exterior.

Ainda segundo Fisher (1990) e fazendo referência ao seu modelo, podemos afirmar que os antecedentes históricos e culturais inerentes à percepção de ameaça pelos indivíduos/grupos são importantes, apesar do conflito real ser estabelecido como causa do seu escalamento. Outros elementos importantes são a comunicação e a interação grupal. Isto porque, por vezes, verifica-se a existência de processos comunicacionais ineficazes, estratégias de rivalidade e interações entre os membros de carácter improdutivo.

Para o autor, o conceito de etnocentrismo desempenha um papel central no modelo eclético do conflito intergrupar, que se fundamenta no facto de a maioria das teorias sobre o conflito, de forma direta ou indireta, o encorajarem nos seus postulados. Genericamente, o etnocentrismo, baseado num sentimento de dissemelhança entre o grupo ao qual o sujeito pertence e o que lhe é externo, integra posturas positivas dos sujeitos no seu grupo de pertença e posturas negativas face aos grupos externos (respetivamente, lealdade e elevação do grupo de pertença e hostilidade e anulação e perante grupos exteriores).

Neste sentido, salienta-se que o etnocentrismo promove a redução da confiança, concorrendo, deste modo, para a *escalada* conflitual (daqui se pode depreender o papel pertinente da desconfiança e suspeita no conflito intergrupar, sendo de destacar que o etnocentrismo é reconhecido como gerador da orientação intergrupar de desconfiança recíproca e mútua). De igual modo, é relevante evidenciar que o etnocentrismo amplia os enviesamentos percetivos e cognitivos, que poderão conduzir à espiral do conflito. A este respeito o autor destaca o facto de os enviesamentos lograrem-se particularmente destrutivos quando os negociadores desempenham funções como representantes dos outros.

De acordo com o modelo em análise, e como já ficou notório, considera-se que o etnocentrismo diminui as capacidades para a solução de problemas e fomenta a pressão sobre os agentes, o que conduz ao escalamento conflitual. Desta feita, o etnocentrismo leva ao reforço das normas grupais mais rígidas e restritivas (pois desenvolve a solidariedade, a

lealdade e coesão dentro do grupo), respeitantes à interação com o grupo exterior. Os enviesamentos etnocêntricos obstaculizam a capacidade grupal para a solução de problemas, pois inviabilizam todo um, necessário, processo de abertura e compreensão. No caso intergrupar, estes processos resultam da ascendência usada pelos integrantes sobre os representantes, tornando o efeito da pressão grupal dos constituintes o de restringir a comunicação e coordenação construtiva e patrocinar o uso de táticas de competição em relação aos representantes dos outros grupos, propiciando a espiral do conflito ao nível intergrupar.

Salientando a perspectiva do autor importa, igualmente, fazer alusão a que a perceção de ameaça, quer seja real quer seja falsa, segundo a teoria pragmática do conflito grupal, tende a conduzir ao fomento do etnocentrismo. De igual modo pode referir-se que a competição e a desconfiança quando associadas ao etnocentrismo desempenham um papel significativo na *escalada* do conflito. Desta feita, as orientações de confiança mútua poderão perspetivar-se elementos que afetam significativamente o comportamento intergrupar e a orientação geral competitiva ou cooperativa adotada pelo grupo no conflito.

Ao nível intergrupar destacamos, de entre os diversos princípios, aquele segundo o qual, no conflito real, as diferenças culturais, os ilusórios antagonismos e uma orientação competitiva propiciam a perceção de ameaça. Para Fisher (1990), a ameaça no desenvolvimento e *escalada* dos conflitos intergrupais é realçada em diversos princípios da teoria realista do conflito. A perceção de ameaça compreende quer a ameaça real, quer a falsa, revelando congruência com a base sociopsicológica do modelo eclético. Deste modo, não obstante o conflito real ter como causa básica as disputas, não podemos esquecer a presença de antecedentes históricos e culturais na *escalada* do conflito perante o ímpeto da perceção da ameaça.

Importa, ainda, salientar que a percepção da ameaça motiva o etnocentrismo, simultaneamente, estimula a solidariedade intragrupal e a hostilidade extragrupal. Fundamentada no conflito real e na percepção da ameaça, o etnocentrismo toma uma posição fulcral no modelo eclético, sendo considerado como a diretriz basilar, garantindo o nível grupal, que determina o curso e intensidade do conflito, pressupondo a diferenciação cognitiva entre o grupo de pertença, que é enaltecido, e o grupo exterior, que é segregado.

Tendo por base os entendimentos dos autores Pruitt e Rubin (1986) e Deutsch (1990), Fisher (1990) referencia que a orientação competitiva, a percepção da ameaça, o etnocentrismo e a desconfiança, encaminham à *escalada* do processo de conflito, em resultado de uma comunicação e coordenação pouco eficazes, das táticas de rivalidade existentes e da tendencial diminuição da produtividade das interações grupais. Para o autor, este constitui o pano de fundo ou princípio basilar do nível intergrupar mais ativo e mais complexo do modelo, tendo em consideração que as quatro orientações principais são perspectivadas como dispostas, direta ou indiretamente, na origem da *escalada* do conflito.

Indo um pouco mais além na análise ao modelo, pode mencionar-se que a orientação competitiva é considerada como causa direta e indireta da escala do conflito. Direta porque influencia o comportamento, e, indireta através da percepção da ameaça, que por sua vez afeta o etnocentrismo. Em termos similares, a percepção da ameaça condiciona diretamente o comportamento em *escalada*, e, por forma indireta, potencia o etnocentrismo. Este último alimenta, indiretamente, a *escalada*, que se vê, também, por efeito daquele, reforçada através do aumento da desconfiança.

Apesar do Modelo Eclético do Conflito Intergrupar de Fisher ser bastante intrincado, estamos convictos de que revelará sempre incompletudes perante a complexidade do próprio conceito de conflito. No entanto, acreditamos tratar-se de um modelo de grande abrangência e pertinência para a análise das situações conflituais.

Importa ressaltar que, atualmente, se acolhe a ideia de que o conflito possui quer aspetos positivos, quer negativos.

Dos aspetos mais destrutivos passíveis do conflito, Pruitt e Rubin (1986) destacam a *escalada*. Que, por tendência, ocorre quando as pessoas gerem a situação de conflito recorrendo à rivalidade, procurando sobressair-se mediante a aplicação de conjunto de movimentações e contra movimentações, em que a consequência conduz ao desenvolvimento da intensidade do próprio conflito.

Do mesmo modo, segundo Serrano (1996a), a categorização positiva ou negativa de um conflito nem sempre é clarividente, tendo em consideração que a análise das motivações que o proporcionam, a dinâmica das situações que o geraram ou as soluções alcançadas decorrem de perspetivas particulares não sincrónicas, pois alicerçam-se em apreciações, crenças e valores frequentemente dissemelhantes. Assim, no sentido mais limitado do termo, o carácter *ideológico*, apresenta uma carga de relatividade e subjetividade na classificação dos conflitos.

Ainda no que respeita ao fenómeno conflitual, e persistindo com os aspetos que concorrem para o seu valor construtivo, pode destacar-se, em termos científicos, duas tarefas basilares: a sua caracterização e o seu controlo, ou seja, a questão de um número considerável de conflitos se desenvolverem em espiral.

Os conflitos tendem, frequentemente, a retroalimentar-se o que provoca, caso não sejam solucionados ou controlados, a sua reprodução. Usualmente, este fenómeno é denominado de *escalada do conflito*, o que, de modo progressivo, vai originando novas situações que agudizam as diferenças e incrementam os custos, sejam económicos, sociais e ou pessoais, da própria situação conflitual (Pruitt & Carnevale, 1993).

1.2 Percepção e Emoção no Conflito

Uma das características psicologicamente mais complexas e que dificulta, o entendimento dos elementos que o conflito abarca é, possivelmente, um conjunto de especificidades que a percepção dos mesmos comporta, ou seja, os acontecimentos que ocorrem à volta deste e das suas possíveis soluções. Entre elas, as distorções perceptivas e cognitivas com que se enfrenta o conflito apresentam-se com particular pertinência. As situações sociais conflituosas são compreendidas de maneiras absolutamente díspares, de acordo com a forma como cada elemento é afetado pelo conflito. Classificações como justo ou injusto, verdadeiro ou falso, aceitável ou intolerável, entre outras, alcançam sentido e compreensão por quem o classifica e por um conjunto de pressupostos e efeitos que o conflito provoca (Serrano, 2010).

Ainda que este aspeto possa aplicar-se a um vasto conjunto de acontecimentos de distintos âmbitos, apresenta-se particularmente significativo no que concerne ao conflito, devido à suscetibilidade originada por este, o seu caráter de envolvimento dos sujeitos e, dessa forma, o processo de subjetividade que a compreensão deste acarreta.

Para o autor, tal não significa que o conflito necessite de referenciais objetivos, pois existem claríssimas e boas razões em situações várias, que envolvem, igualmente, expressivas incompatibilidades, que evidenciam uma história que não permite uma outra leitura das bases objetivas do conflito. Assim sendo, sublinha-se que o ónus da subjetividade é a importância determinante de como os sujeitos o percebem, interpretam e valorizam.

Deste modo, para Serrano (2010) uma primeira aproximação à natureza do conflito permite aferir que não é o pensamento científico mas sim o pensamento comum, que predomina em todo o processo e desenvolvimento do conflito. A conceção científica é pautada pelo rigor, objetividade e verificação. O pensamento comum fundamenta-se em ideias

preconcebidas dos indivíduos, preconceitos, experiências de vida, crenças culturais, grupais e pessoais.

Considera o autor existir evidência empírica sobre o facto de as preconceções condicionarem a nossa percepção e interpretação da informação, pois, ainda que não estejamos, frequente e plenamente, conscientes destes mecanismos de construção da realidade, elaboramos uma representação individualizada do mundo através das nossas teorias.

Todavia, pensamento vulgar ou comum não é o mesmo que pensamento primitivo e incontrolável, dado referir-se a um modo de pensamento que possui as suas próprias regras e a sua forma particular de expressão que é, indubitavelmente, de mais difícil entendimento.

De facto, embora este tipo de pensamento seja recorrente em situações de conflito, tem implicações marcantes e de diverso significado. Por exemplo, a intervenção nessas situações vai implicar alterar comportamentos, mas também modificar formas de pensar, incluir critérios de racionalidade para encarar o conflito, neutralizar expressões emocionais negativas e evidenciar as inúmeras distorções perceptivas que se defendem no auge do litígio como naturais.

Estamos perante uma forma muito especial de apreender a realidade que pressupõe que enfrentar o conflito não pode ser feito exclusivamente tendo como base o discurso racional, mas com a convicção de que as atitudes, sentimentos e emoções têm um papel significativo.

Para Serrano (2010), a relação entre conduta e percepção é inteligível em duplo sentido. As condutas são contribuintes das percepções que detemos da realidade, pois agimos em conformidade com o entendimento e a valoração da realidade social e da oportunidade ou adequação da nossa intervenção. Inversamente, o envolvimento também é real: os nossos comportamentos e os seus efeitos, positivos ou negativos, influenciam, de numerosas formas,

a nossa forma de entendermos as diversas situações e cenários sociais em que nos envolvemos.

Para o autor, a interferência de mais fatores que não a percepção na tomada de decisão de um modo de atuação é óbvia e a referência a tal situação poderá aparentar-se como algo disseminado. No entanto, sublinha que atribuir um valor menor à força da percepção, poderia impossibilitar a explanação de fenómenos muito significativos. Isto mostra que a percepção tem uma influência de tal forma vincada na conduta que, qualquer percepção distorcida ou claramente falsa, poderá ser geradora de um conjunto de condutas consonantes com a mesma e, inclusivamente, poderá ser assumida como real. A esta o autor denomina *profecia autocumplida* que, embora esteja presente no quotidiano, é muito mais recorrente em situações conflituosas (Serrano, 2010, pp. 4).

O fenómeno das *profecias autocumplidas* assume, regra geral, uma grande importância. No contexto em que as analisamos, as fortes razões para tal são várias. Assim, em primeiro lugar, destaca-se a capacidade determinante da percepção sobre a adoção das condutas concretas; em segundo lugar, a percepção ultrapassa a receção da informação, pois refere-se a uma expectativa que se constrói a propósito do comportamento do outro e sobre o qual atuamos no sentido de se facilitar que ocorra.

Deste modo, surge como óbvia a questão sobre quais os fatores que permitem explicar a razão pela qual aparecem as percepções contingentes ou sobrepostas, situações em que as distorções têm particular importância.

A este respeito, Serrano (2010) salienta, primeiramente, que a egocentricidade, conduz a uma definição do conflito direcionada para a satisfação dos interesses próprios, evidenciando que, logicamente, esta pode ter vários níveis, sendo que quanto maior for e no mesmo sentido mais afetada será a compreensão do mesmo. Tendo em consideração tratar-se de um dos critérios mais utilizados na elaboração de modelos de estilos de gestão de conflitos,

este fator tem-se manifestado de várias formas. O modelo de Rahim e Bonoma (1979), um dos mais conhecidos, categoriza os estilos com base nas dimensões, o interesse próprio e o interesse pelos outros. Considera que a egocentricidade leva a modos de enfrentar o conflito pautados por condutas competitivas ou de rivalidade, centrado, fundamentalmente, em posições e não em interesses.

O Programa de Harvard destaca como critério principal de uma negociação eficaz focalizar-se nos interesses, na reconciliação dos interesses e não nas posições. À medida que se procurem inteligentemente as necessidades dos sujeitos, maior será a possibilidade de encontrar lugares comuns para um acordo. A centralização nos interesses opera por dois motivos: primeiro, porquanto um interesse pode exprimir-se através de várias posições; e porque, atrás de posições contrapostas, podem descobrir-se interesses comuns (Fisher, Ury & Patton, 1990).

Serrano (2010) ressalva que é simples reconhecer os interesses e distingui-los das posições, mas para tal, será indispensável uma análise atenta e racional. Assim, se as partes consideram a posição, as perceções qualificadas como não realistas serão mais presumíveis.

Distinto fator que favorece a perceção do conflito sucede do entendimento que o autor faz das opções ou hipóteses para resolver o problema, compreendendo como tal os recursos cognitivos, habilidades, capacidades e inteligência. No entanto, salvaguarda que são muitos os fatores, tanto pessoais como sociais, que facilitam uma melhor ou pior perspectiva para enfrentar o conflito, mas salienta dois particularmente expressivos: o nível de tensão e stresse e a pressão que os grupos exercem sobre os seus representantes.

No entanto quer na análise quer na intervenção sobre o conflito a importância da emoção é transcendente e nem sempre razoavelmente considerada. O modo como entendemos e enfrentamos os conflitos está inteiramente subordinado a sentimentos e emoções de carácter muito distinto. Para Serrano (2010), os enviesamentos perceptivos, equívocos imputados e,

como mencionamos antes, o pensamento popular e quotidiano com todo o peso de subjetividade são concebíveis numa situação de inequívoco envolvimento pessoal, com as emoções à flor da pele.

O autor lembra que a diferenciação entre problemas substantivos e problemas emocionais surge, assiduamente, na literatura. Se os primeiros consideram discórdias em matérias mais ou menos objetivas, os emocionais mencionam os sentimentos negativos experienciados, reciprocamente, pelas partes. Quer se o problema emocional preceda ao substantivo quer em sentido inverso, indiscutível é o sentimento de que estamos em perigo e de que o outro é um inimigo que necessita de centralidade. Obviamente, nem todas as situações conflituais exibem o idêntico grau de emoção nem tão-pouco emoções semelhantes, mas é inteligível que o elemento emocional escolta, em maior ou menor mensuração, todo o conflito. O entendimento de Serrano (2010) está presumivelmente no que denomina do *eu* do conflito, o foco da autoestima, a perceção do eu... enfim, os aspetos mais íntimos das pessoas que se colocam em causa.

O autor defende que, ainda que se sustente a resolução de conflitos em princípios de modo civilizado e construtivo, como a negociação e a mediação, não se deve descurar a essência do conflito, que cruza a incompatibilidade de interesses, sendo que é inteiramente admissível que, perante uma situação conflitual, sentimentos como insegurança, temor, ansiedade, rejeição sejam habituais. Neste sentido, considera que é óbvio pensar que estes sentimentos se ancorem e concebam sentido em função do outro com quem se contende, de quem sentimos que temos de nos defender ou com quem temos que combater. O passar de um estilo de confrontação a um estilo de resolução implica uma alteração na perceção e perspectiva global, mutação que se vê complexificada pela carga emocional da situação definida pelo conflito.

Deste modo, são inúmeros os modelos de negociação eficaz, mas na maioria todos indicam a criação de um clima construtivo caracterizado pela promoção da comunicação a diversos níveis e por uma determinada confiança no outro, ou seja, neutralizar as emoções e abrir caminho a critérios racionais. De igual modo, se pensarmos na mediação, um dos motivos do seu êxito reside em o mediador estabelecer um cenário novo, no qual prevaleçam critérios de racionalidade (Serrano, 2010).

1.3 O Irracional no Enfrentar do Conflito

A incidência da emoção sobre o comportamento que as pessoas desenvolvem em situações de conflito não é o único determinante que propicia distorções e configurações displicentes na gestão dos conflitos (Serrano, 2010).

A dinâmica do conflito facilita que condutas irracionais tenham precedência e sejam eleitas a comportamentos racionais, por razões diretamente relacionadas com o incorreto entendimento da situação e, naturalmente, com a emergência de comportamentos igualmente incorretos.

A par de outros investigadores, Bazerman e Neale (1993) na sua obra *Negotiating Rationally*, contribuíram para evidenciar a importância da racionalidade em todo o processo de negociação e os erros frequentes que se praticam, fundamentalmente por nos deixarmos guiar por critérios não racionais, pelo insólito quadro que o conflito cria: a urgência em tomar decisões, o stress próprio da situação, a inevitável presença da emoção, entre outros.

Alguns dos mais conhecidos erros ou comportamentos irracionais, que é usual declarar-se, nas negociações eficazes são as que propiciam a satisfação de todas as partes em conflito, embora se suponham concessões e renúncias. Todavia, repetidamente, compreende-se a negociação como um *todo*, em que um deve ganhar à custa do outro, pressupõe-se que os interesses de um são absolutamente incompatíveis com os do outro. Decorrente deste

entendimento surgem frases ou pensamentos como “o que *é bom para o outro é mau para mim* ou *para que o outro ganhe eu perco*“ (Serrano, 2010, pp. 47). Esta percepção conduz à tradução das situações numa ótica competitiva, em que o objetivo de solucionar o conflito com satisfação mútua dê lugar a outro muito diferente: ganho eu e perdes tu.

Neste sentido denomina e explica “este erro como *o mito do todo* ou apenas a generalização do *pensamento de soma zero*, que acarreta, pelo menos, três efeitos perversos: o primeiro, a conversão de todas as negociações em distributivas, de modo a que se poderiam classificar, objetivamente, como integrativas deturpando e complexificando a sua resolução; segundo, as de natureza distributiva são encaradas com escassas hipóteses de êxito pela atitude de suporte em as enfrentar; e terceiro desvaloriza-se de modo reativo alguma conceção ou mesmo a expressão de boa vontade vinda do opositor, desde uma sugestão *própria* que será vista como positiva, e a análoga que se perceberá como negativa se a sua origem está no campo *contrário* “(Serrano, 2010, pp. 47).

De igual modo, salienta que esta distorção perceptiva ou erro afeta de modo significativo a abordagem que se faz do conflito e da sua eventual tentativa de resolução, convergindo para isso a oposição aquando do surgimento da situação conflitual e a consistência da incompatibilidade de interesses com o outro que está a ser vivida.

O autor evidencia um outro padrão erróneo de pensamento e ação, apreciando a existência de uma regra simples conhecida como heurística da disponibilidade cognitiva ou, mais comumente, a acessibilidade da informação, presumindo que as pessoas utilizam nas respostas e decisões as informações que detêm e que lhe são mais inteligíveis.

Enfatiza que o problema é que, por vezes, se confia excessivamente na informação mais acessível, independentemente de sua relevância e pertinência para a situação que se coloca.

A este respeito Myers (2004) salienta que o princípio capital do pensamento social assenta na adaptabilidade heurística: as pessoas são rápidas ao deduzirem uma verdade geral, partindo de uma situação concreta vivida ou expressa, mas lentas ao inferirem exemplos específicos de uma verdade geral. De acordo com este princípio, os indivíduos, depois de escutarem histórias de estupro, superestimam significativamente a percentagem de delitos violentos. As histórias marcantes são, muitas vezes, preferidas ao esclarecimento estatístico. Por exemplo, supõe-se que existe maior risco de viajar de avião, quando se tem na memória um acidente de aviação recente.

Ou seja, tende a amplificar-se a possibilidade de ocorrência de episódios se a estes estão associadas memórias implicativas, fortes, e simples de evocar. Sobre a importância da facilidade em obter informação em negociação, Bazerman e Neale (1993) destacam a pertinência em se ter muita cautela, concedendo prioridade às informações confiáveis disponíveis. Em última instância, é fundamental que se distinga entre o que assumimos como emocionalmente familiar daquilo que é merecedor de confiança, relevância e de pertinência.

Regra geral, as posições e a forma como as negociações começam são determinantes na influência na sua evolução. São inúmeros os fatores que delimitam essas posições iniciais, mas a verdade é que desempenham uma função de ancoragem, de tal modo que influenciam, determinadamente a percepção dos possíveis resultados. A posição inicial é um marco de referência, como se de um critério normativo se tratasse, que possibilita a adaptação da negociação e, por fim, estabelecer critérios para avaliar o seu desfecho.

A questão não é a existência de âncoras, mas a importância e o suporte destas, que podem ser fundamentadas em informação irrelevante ou enganosa, introduzindo à irracionalidade do objetivo ou alvos da negociação. Muitas vezes, o acordo final decorrente de uma negociação é mais influenciado pelas ofertas iniciais do que pela conduta subsequente. Neste sentido decorre a relevância de abordar a oferta inicial de outro adequadamente: se esta

se apresenta inaceitável seria negativo sugerir ajuste à proposta; no entanto, se esta é apresentada corretamente e oferece alguns critérios de credibilidade, deve servir como base para a negociação.

Para que seja possível a utilização de uma âncora em benefício próprio deverá ocorrer uma oferta inicial razoável e atraente, para que opere como salvaguarda para outras posteriores. Evitar os efeitos nocivos das âncoras irracionais e ancorar adequadamente, pressupõe: o conhecimento dos assuntos em litígio, uma preparação sustentada em gestão de conflitos e; uma extraordinária flexibilidade no que se designa de procedimento da negociação (Bazerman & Neale,1993).

1.4 Escalada Irracional do Conflito

O que recorrentemente denominamos de escalada do conflito é um dos problemas que a não resolução atempada dos conflitos acarreta, ou seja, são as situações em que estes se vão deteriorando, alguns problemas gerarem outros e, em última instância, os conflitos tendem a agudizar-se e a integrar novos elementos de confronto.

A este respeito Bernal, (2006), salienta que a *escalada* do conflito é originada pela interação das partes e, particularmente, quando esta interação comporta reproduções de ação reação, onde a resposta de cada parte funciona como estímulo para a outra reiniciar o processo, conduzindo a uma espiral de defesa e ataque, promovendo a que a resolução do conflito se torne cada vez mais difícil.

No entendimento de Serrano (1996a), este fenómeno resulta de um círculo vicioso de ação e reação, propiciando-se uma espiral de ações (reputáveis como castigo ou ofensa), revelando-se, em crescendo, o confronto e a diminuição dos esforços para alcançar uma solução. Desse modo, o conflito vai-se intensificando, complexizando e tornando-se incompreensível e absolutamente distinto do conflito inicial. Ou seja, o cenário altera-se de tal

modo que o estado da situação se torna muito mais gravosa que a inicialmente existente. Para Pruitt e Rubin (1986) por vezes, é surpreendente como uma situação conflitual não resolvida, adequada e atempadamente, pode vir a distorcer-se, de tal modo que não seja sequer reconhecível. A este respeito, Serrano (2010) refere que esta perceção conduz à tradução das situações numa ótica competitiva, em que o objetivo de solucionar o conflito com satisfação mútua dá lugar a outra muito diferente: ganho eu e perdes tu.

Na generalidade as teorias da *escalada* do conflito são identificadas em três modelos: o modelo da espiral de conflito, o modelo do agressor-defensor, e o modelo da mudança estrutural (Pruitt & Gahagan, 1974). Resumidamente, segundo os autores, o modelo da espiral do conflito destaca que a *escalada* resulta de um círculo vicioso de ação e reação, na qual cada parte reage litigiosamente à ação conflituosa precedente da outra. Assim sendo, distinguem duas categorias da espiral do conflito: a defensiva, em cada que parte reage punitivamente, tentando proteger-se a si mesmo de uma ameaça manifestada, a partir das ações de autoproteção da outra parte; e a retaliatória, onde cada parte penaliza a outra por ações que julga adversas.

A espiral de conflito, tendencialmente, produz escaladas de táticas sempre que dada reação se torna mais intensa e rígida que a anterior, concorrendo, igualmente, para a eternização do escalamento de táticas, ou seja, desenvolve-se, indefinidamente, um processo conflitual com recurso (mútuo), crescente, a táticas duras.

O modelo da espiral de conflito, além de esclarecer o escalamento de táticas, permite entender a dimensão do crescimento e da intensificação das situações de antagonismo, e dar mais importância ao conflito (Pruitt & Rubin, 1986).

De acordo com estes autores, este modelo traz conhecimentos adicionais relativamente ao modelo do agressor-defensor, uma vez que a razão já não se circunscreve, unicamente, a uma direção, mas dissipa-se em ambas, cada uma das partes reage às atuações

da outra. Porém, o esquema da espiral de conflito padece de uma desmesurada simplificação, pois observa a ação de cada parte como resposta à ação imediatamente precedente da outra. Na prática, cada ação é o resultado da sensação acumulativa de todas as ações antecedentes da outra parte.

Sinteticamente, o modelo da agressão-defesa destriça duas partes: uma primeira (o agressor) vista como tendo um objetivo ou objetivos que colocam; a outra parte (o defensor) em conflito. Em regra, o agressor enceta o processo com táticas brandas de rivalidade que, se não resultarem, serão acentuadas para táticas mais duras de forma a concretizar os seus objetivos, metas ou alcançar uma posição em que o valor dos objetivos seja superior aos custos antecipados de continuar a *escalada*. Por seu lado, o defensor limita-se a reagir, galgando esforços em resposta da *escalada* do agressor. Desta feita, a *escalada* do conflito perdura até que o agressor ganhe ou renuncie.

Neste paradigma, os termos agressor e defensor não são, propositadamente, avaliativos, visto que o agressor é, meramente, uma parte que vislumbra uma oportunidade de operar mudanças no sentido dos seus interesses e, o defensor uma parte que tenta resistir. Pruitt e Rubin (1986) ressaltam que este modelo oferece uma explanação útil, dos processos implícitos da *escalada* dos conflitos, ainda que inconclusa.

Por fim, o modelo da mudança estrutural defende que quer o conflito quer as táticas usadas para a sua progressão produzem aspetos tóxicos que obstaculizam a mudança das partes, disseminando-se na sua comunidade de pertença. Estes aspetos tóxicos ou resíduos estimulam mais o comportamento de rivalidade e desencorajam os esforços para a resolução do conflito. Deste modo, o conflito quando sujeito a *escalada* é tanto causa, no sentido de antecedente, como consequente, enquanto efeito, das mudanças estruturais que podem ser psicológicas ou coletivas.

Na ótica de Pruitt e Rubin (1986), a *escalada* dos conflitos é acompanhada por numerosas e difíceis transformações, ainda que considerem que estas não são impossíveis de contrariar, tais como: i) as táticas de competição relativamente amenas, conciliadoras e inócuas tendem a conduzir a movimentações mais duras; ii) o conjunto de temas em conflito tende a aumentar; iii) uma focalização em minuciosidades abre caminho a inquietações mais globais e de maior reserva; iv) o motivo do conflito em *escalada* movimenta-se a partir de um interesse inicial em proveito próprio chocando com o outro e, por vezes, garantir-se que o outro esteja mais prejudicado que ele próprio; finalmente, o número de intervenientes no conflito tende a aumentar.

Como referido, a *escalada* do conflito produz mudanças estruturais muito diferentes, que, em última análise, determinam um estado de coisas muito diverso e mais gravosas que o inicial. Assim sendo, referimo-nos às mudanças de tipo psicológico onde, imediatamente, temos que distinguir a desinibição da agressão, porquanto as regras culturais comuns rompem-se e os atores tendem a legitimar, sob dissemelhantes fundamentações, a emergência de condutas agressivas.

Ainda, neste sentido, importa mencionar a formação e a integração de perceções e atitudes negativas face ao outro, que se exprimem de numerosas configurações.

Como último exemplo, temos o mecanismo da *polarização grupal* referido por Moscovici e Zavalloni (1969), isto é, o fenómeno de reiteração ou *polarização* das perceções e atitudes preexistentes decorrentes da interação grupal, o que conduz a que, em termos grupais, se presencie a adoção de posições mais extremadas do que as adotadas, inicialmente, pelos membros individualmente.

Como salienta Serrano (2010) a *polarização grupal* implica a ativação e mobilização, que em diversas situações da vida coletiva possa ser útil e positiva, em situações de conflito,

contribuir para sua manutenção, no sentido em que se fecha a outras formas de entendimento do problema e, conseqüentemente, mantendo a hostilidade grupal.

O *groupthink* ou pensamento grupal, apresentado por Janis (1982), presente em muitas situações da vida social e constituindo uma forma distorcida de pensamento, demarca-se pelo modo de pensar do grupo em procurar, antes de mais, a concorrência e o consenso grupal, facilitando, deste modo, resoluções imperfeitas, sendo que se suprimiu a avaliação objetiva de outros possíveis modos de atuar. A este respeito Serrano (2010) alerta que as situações de conflito propiciam muito mais esta forma distorcida do pensamento.

Myers (1991) salienta que a procura de concorrência e o sentimento que atua em consonância envolvem uma forte pressão para o conformismo, não se considerando a divergência e contrapondo a refutação imediata a qualquer incerteza ou questionamento da análise ou decisão. Internamente, essa mesma coação revela-se por uma determinada e encoberta autocensura dos membros do grupo, porquanto o desacordo é percebido como fonte de desacordo e de mal-estar grupal. Cria-se, assim, como que uma ilusão de unanimidade, um aparente consenso que assegura as decisões tomadas.

Importa referir, ainda, que muitas vezes, como aludem Pruitt e Rubin (1986), se produz o denominado apresamento, isto é, uma ausência de limites na implicação e no custo do conflito, uma inexistência de critérios em função dos quais se abandonaria determinada situação e, finalmente, uma excessiva necessidade de salvar a própria imagem.

Como destaca Serrano (2010), o que se origina é o que define como *sobre-compromisso*, em que cada uma das partes investe muito mais do que poderá ganhar. A honra, a autoestima, a necessidade de ganhar, a absoluta certeza de se ter razão para além das evidências, vão agredir o litigante, conduzindo à inversão da situação e tornando o conflito o verdadeiro controlador. Por sua vez, a falta de uma perspectiva de resolução conduz a que um meio para que se atinja um determinado objetivo se torne num fim em si mesmo.

Desta feita, entendemos que os conflitos, não invulgarmente, imobilizam e sustentam-se de forma inútil. Reiteradamente compreende-se, assim, o insucesso das estratégias de afrontamento, verifica-se a negação dos custos do conflito, os recursos passam a ser escassos para suportar a situação conflitual ou enfraquece-se o apoio social. Importa ainda salientar o carácter *autorreprodutor* do conflito, a sua propensão a *auto-incrementar-se*, pois produz resultados complexos, negativos e de difícil neutralização (Serrano, 1996a; Cunha, 2008; Serrano, 2010).

Evidentemente, não descuramos que a dinâmica de *escalada* não é fundamental nem generalizável a todos os conflitos. Focamos, sim, a indispensabilidade de se possuir um certo controlo sobre as situações de conflito, permitindo, no final, sempre que ocorram, que os desfechos sejam breves e positivos.

A resolução implica a readaptação cognitiva, precavendo a necessidade de um acordo, enquanto a dominação, ignora as vontades da outra parte, considera o acordo como inconsequente. A negociação envolve a obtenção de um acordo, relativamente à matéria em contestação, sendo que este representa um dever de corrente da decisão conjuntamente aprovada sobre essa matéria pelas partes (Cunha, 2008).

Como anteriormente mencionado, é no modo como os conflitos se estancam inutilmente, originando a que se mantenham, indefinidamente, com todas as consequências, que pode propiciar, de algum modo ou em algum momento a *desescalada* (ou início do não escalamento) a reapreciação da situação e o surgimento de iniciativas propensas a enfrentar eficaz e construtivamente o conflito. Para terminar, a *escalada* não é necessária nem generalizável a qualquer conflito. Alguns são tratados atempadamente, enquanto outros são morosos a serem abordados. Simplesmente importa destacar a natureza auto-reprodutora do conflito, a sua tendência natural para se espiralizar e a consequente necessidade de se manter algum controlo sobre o mesmo (Serrano, 2010).

1.5 Racionalidade e Gestão do Conflito

Face ao explicitado torna-se evidente que defendemos a racionalidade na abordagem dos conflitos. Contudo, a racionalidade é multifacetada e expressa de diversas formas. A primeira, reside na compreensão da globalidade da rede dos elementos que geram conflito, tais como: as percepções tendenciosas, interferências emocionais e distorções. Esta compreensão necessita de ser acompanhada por uma reflexão, face à situação concreta, possíveis enviesamentos, preconceitos, entre outros. Contudo, considerar que o outro não será o único culpado da situação conflitiva, e que também tem legítimos interesses e que se deve procurar um acordo de boa-fé, é menos frequente do que seria conveniente, (Serrano, 2010).

Anteriormente, aludimos ao princípio da racionalidade, ou seja, que se encontre algum método que aborde o conflito e que promova a sua resolução, que procure o interesse das partes e um desfecho mutuamente satisfatório. Assim sendo, presumivelmente uma boa forma de resolver os conflitos sociais são a negociação e mediação.

Como refere Rubin (1983), muitas pessoas, erradamente, encaram o conflito como um mal que deveria ser erradicado a todo o custo, por todas as características, aspetos e efeitos desagradáveis que acarreta. No entanto existem conflitos razoáveis que convidam a soluções construtivas, mas nem todos, o que representa que bastantes são desnecessários.

A identificação e definição do tipo de conflito, ou seja, determinar qual deve ser a sua solução e como a obter pressupõe um progresso importante no comportamento racional, pois nem sempre, na negociação, a atuação mais correta se manifesta, pois existem conflitos que não podem e não devem solucionar-se através da negociação.

Por sua vez, Bazerman e Neale (1993), mencionam armadilhas e obstáculos comuns, no desenvolvimento de uma estratégia de negociação racional, em que se pode incorrer, propondo uma série de requisitos para as evitar. Esses requisitos são formulados em função do

momento da intervenção: preparação, procura de informação, as interações primárias entre litigantes, entre outros.

No entanto, na opinião de Serrano (2010), a racionalidade na gestão de conflitos também é expressa pela decisão de adotar um mecanismo de resolução eficaz que produza resultados satisfatórios. Entre outras possibilidades, a negociação e a mediação seriam especialmente adequadas, considerando que, estruturalmente, obedecem à mesma ideia geral, ainda que tenham diferentes estratégias de ação, características estruturais e dinâmicas.

A negociação introduz a racionalidade na medida em que abandona o antagonismo, concentra-se no problema e na sua resolução, atitudes cruciais na gestão de conflitos. A negociação estimula e aposta na racionalidade, no sentido de criar critérios e alternativas aceitáveis e satisfatórias para ambas as partes que considera fundamental para a sua exequibilidade a criação de um *clima* de credibilidade e confiança.

Ao refletirmos sobre a mediação, a perspectiva é a mesma, ainda que tenham aspetos distinguíveis. Neste caso cabe ao mediador promover a criação de um espaço novo, a organizar e reordenar a discussão, de modo a encetar novas configurações de observar o conflito. Para tal, cabe-lhe desenvolver um conjunto de papéis ou funções, que se norteiam por reconduzir o processo.

Justamente, ao ponderar-se as funções que, comumente, são atribuídas à mediação, em grande medida estas reportam-se ao evitamento da irracionalidade, que coloca o conflito como uma realidade antagónica determinada, condutualmente, por emoções derivadas da percepção. Assim, Serrano (2010) destaca determinadas funções específicas da mediação, tais como: estabelecer a comunicação, reduzir a hostilidade, atenuar exigências, promover a compreensão das necessidades e interesses dos envolvidos. Reiteradamente, o êxito da mediação constitui-se principalmente em reformular a situação, dotando-a de uma

comunicação racional e plausível em que todos possam participar e com a qual se identifiquem, solucionando conflitos solidificados com rapidez e durabilidade.

1.6 Gestão de Conflitos

O conflito é consubstancial à própria vida social e dinâmica de todos os tipos de organizações ou estruturas, ocorrendo a todos os níveis. As situações de conflito são inerentes a qualquer sociedade ou comunidade. Trata-se de um processo que emana da rotina diária, das pressões estruturais e dos participantes das organizações sociais.

A trivial ideia do conflito elementar assemelha-se à concepção de luta de interesses, mas quando incidimos a nossa atenção mais a fundo, deparamo-nos com a sua real complexidade. Não se trata de algo particular, de facto, as realidades vivenciais humanas atuais experimentam novos rumos, com múltiplos graus de diversidade e complexidade, trata-se, fundamentalmente, do sentido do conhecimento sobre conhecimento do mundo.

As conjunturas de crise tal como os conflitos são uma fração da vida. É utópico e impraticável pensar que podem desaparecer. Aliás, até certo ponto não nos parece desejável que tal suceda. Uma sociedade sem conflitos seria uma sociedade amorfa.

Como referem Munduate, Ganaza e Alcaide (1993), o progresso adquire-se, muitas vezes, através da implicação individual na causa, a criação da tensão, constituindo os conflitos estratégias organizacionais desejáveis. Por sua vez, Raiffa (1982) salienta que algumas das melhorias sociais foram resultantes de conflitos resolvidos mediante forças destrutivas.

Indubitavelmente, o conflito é um aspeto ambíguo da realidade social. Se, por um lado, pode considerar-se estimulante na criação de novas ideias e novos meios de convivência, numa versão libertadora e iluminadora, aparece-nos, igualmente, com o seu oposto, onde sobressaem as consequências nocivas e destrutivas, podendo colocar em risco amigos, famílias, instituições sociais e estruturas sociais básicas à vida humana em

comunidade (Munduate, et al., 1993). Deste modo, e como pertinentemente refere Smith (1987), a compreensão e o controlo dos conflitos sociais são um objetivo natural da aplicação do conhecimento psicossocial.

Assim sendo, importa salientar os dois principais métodos utilizados para enfrentar o conflito (Cunha, 2012):

- a) Não consensual, que enfatiza o litígio, caracterizado por uma direção de ganho e perda, em que, tendencialmente, existe um vencedor e um vencido, uma vez que os abrangidos não se apresentam dispostos a negociar nem a chegar a acordo;
- b) Consensual, onde subsiste a predisposição ou capacidade dos sujeitos para a comunicação e o debate das questões no sentido da obtenção de consensos, destacando-se o acordo de ganhos mútuos, no qual os envolvidos saem de algum modo favorecidos, tendo em consideração que a decisão final ou o acordo é conquista de ambos.

A este respeito, Moore (1995) apresenta uma síntese de um contínuo de métodos de resolução de conflitos, tendo como pontos de análise: a decisão privada das partes (inclui o evitamento do conflito, a discussão informal e a resolução do problema, a negociação e a mediação); a decisão de um terceiro de caráter privado (abrange a decisão administrativa e a arbitragem); a decisão de um terceiro autorizado legalmente (decisão judicial e legislativa); e a decisão extra legal mediante coerção (ação direta não violenta ou violenta).

No que concerne à resolução e gestão de conflitos, Medina, Luque e Cruces (2005) consideram que, primeiramente, teremos que distinguir resolução do conflito da gestão do mesmo. Segundo os autores, resolver um conflito implica a redução, a eliminação ou a finalização do mesmo. Por sua vez gerir um conflito implica delinear estratégias para

minimizar as disfuncionalidades do mesmo e maximizar os seus aspetos positivos, com o objetivo último de fomentar a efetividade organizacional (Rahim, 2002).

Por seu turno, Munduate e Martínez (1998) consideram que existe uma linha ténue que separa a resolução e a gestão de conflitos, uma vez que esta última integra o desenvolvimento de técnicas para resolver e estimular o conflito, enquanto a primeira apenas consiste na sua supressão.

Encontramos, assim, autores que defendem a resolução dos conflitos laborais questionando a funcionalidade do conflito na vida e na dinâmica organizacional. Por exemplo, Wall e Callister (1995), quando questionados sobre se é desejável manter o conflito em níveis moderados ou se as direções podem promover o conflito para a obtenção de metas organizacionais, respondem negativamente. Para estes, o conflito não é desejável em circunstância alguma. No entanto, outros autores, mencionados na obra de De Dreu e Van de Vliert (1997), são do entendimento que o conflito pode ter efeitos muito positivos nas organizações.

Medina, e outros (2005) consideram que ambas as hipóteses podem ser corretas, admitindo que existem determinados conflitos que devem ser evitados tão rapidamente quando surjam, enquanto, noutras circunstâncias, é necessário incentivar o conflito para que o resultado da equipa de trabalho tenha uma qualidade aceitável.

Neste sentido, De Dreu, Harinck e Van Vianen (1999) consideram que é necessária a compreensão de alguns fatores para a análise do resultado do conflito, tais como: os aspetos contextuais do conflito, nomeadamente o nível de interdependência entre as partes e nível de tensão; a experiência do conflito e a gestão do conflito, quer seja gestão estrutural quer seja condutual (cf. Figura 1.2).

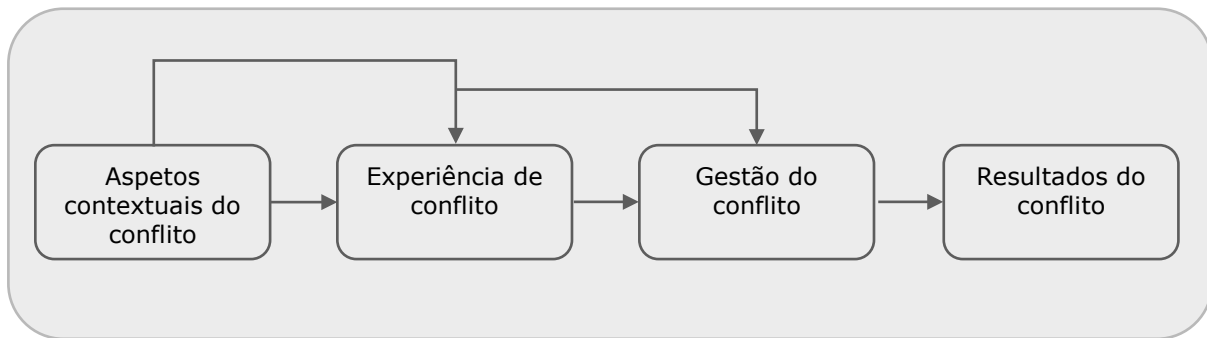


Figura 1.2. Representação do processo de conflito. Adaptado de De Dreu e outros (1999).

Na alusão aos aspectos contextuais do conflito, Medina e outros (2005) referem-se às condições que lhe deram origem e onde se desenvolveu. Considerando que o primeiro aspecto a ser analisado deva ser o nível de interdependência existente entre as partes, entendendo a interdependência como a situação na qual os efeitos de uma das partes se pode ver potencialmente afetado pelas ações do(s) outro(s) (Johnson & Johnson, 1989).

Neste sentido, Medina e outros (2005) apontam a existência de dois tipos de interdependência. A interdependência positiva que se reporta à concordância de objetivos perseguidos pelas partes e a discordância quanto às atividades necessárias para os atingir. Se uma das partes percebe que existe interdependência positiva, tende a considerar que as ações do outro possibilitam a consecução dos objetivos de ambos, razão pela qual, na gestão de conflitos, a interdependência positiva permite a criação de espaço de trabalho comum, onde é provável que tenham caído os interesses das partes em disputa. Este tipo de interdependência também permite a transformação dos interesses pessoais em interesses conjuntos; maior abertura face aos interesses, desejos, propostas e ofertas da outra parte; maior satisfação das partes com os acordos alcançados e atitudes mais positivas face ao adversário (Johnson & Johnson, 1989; Tjosvold, 1997).

A interdependência negativa reporta à condição perante a qual o sujeito percebe que tanto os objetivos como as atividades para os atingir são incompatíveis (Van de Vliert, 1997).

Os autores Medina e outros (2005) defendem que a interdependência negativa conduz a situações de *soma zero*, onde a ambição demonstrada por uma das partes conduz automaticamente à perda do outro.

O último aspeto que é necessário analisar é o tipo de conflito, que, de acordo com investigações previamente realizadas em contexto organizacional (e a elas circunscritas), é de duas naturezas: um mais orientado para a tarefa (quando as partes em litígio têm diferenças nos seus pontos de vista, suas ideias ou opiniões sobre uma decisão a tomar, ou uma tarefa concreta); e um outro mais orientado para as relações interpessoais (aparece quando as partes em litígio mostram uma incompatibilidade pessoal em gostos, ideias ou valores) (Medina, et al., 2005).

No que concerne à experiência do conflito, De Dreu e outros (1999) salientam que o mesmo produz, nas pessoas que o vivenciam, distintas emoções, cognitivas e motivacionais. Destacando que as emoções relacionadas a um conflito podem ser muito diferentes, e podem afetar o comportamento dos negociadores e dos resultados. Igualmente, o conflito pode ser percebido e avaliado de modos muito diferentes pelas partes envolvidas. Como referido anteriormente, alguns podem percecionam o conflito como uma situação negativa, de onde só advêm perdas para ambas as partes. Todavia, outras pessoas podem entendê-lo como uma oportunidade para obter benefícios ou melhoria face à situação atual. Também as pessoas podem ter motivações distintas no que concerne aos resultados do conflito.

Neste sentido, Putnam (1985) evidencia que não se trata de contrapor-se ao conflito em si mesmo, nem considerá-lo funcional ou disfuncional, mas sim geri-lo da melhor forma possível.

Ao considerar a gestão de conflitos, como aspeto chave da estratégia organizacional, faz-se referência a diferentes processos e intervenções. Observa-se que, em determinados momentos, a gestão de conflitos centra-se numa intervenção de carácter estrutural, enquanto noutras situações foca-se em intervenções de carácter condutual que, no entendimento de Medina e outros (2005), se dirige ao esquema mental configurado pelas pessoas sobre determinada situação de conflito. Os dois tipos de intervenções têm como objetivo reduzir, potenciar ou resolver uma situação de interesses ou preferências divergentes entre duas ou mais partes.

Por sua vez, Rahim (2002) salienta que as intervenções estruturais induzem melhoras na efetividade organizacional alterando alguns critérios do desenho organizacional, como os instrumentos de diferenciação e integração, de hierarquia, alguns procedimentos, ou sistemas de remuneração e incentivos. Estes sistemas tentam particularmente gerir o conflito alterando a perceção que os elementos da organização têm sobre a intensidade do mesmo e dos diferentes níveis organizacionais.

Ao longo dos tempos foram estabelecidas diversas tipologias relativas aos estilos de gestão do conflito interpessoal. Rahim (1990) assinala que esta classificação de estilos realizou-se através das seguintes aproximações:

1. *A aproximação de dimensão única ou dicotómica.* É uma das primeiras abordagens no estudo dos estilos de como os indivíduos enfrentam as situações conflituais e deve-se a Deutsch (1973, 1990). Esta distingue entre dois estilos de conduta conflitual: a competição (caraterizada pela perceção de interdependência positiva dos objetivos das partes em confronto) e a cooperação (é pautada pela perceção de interdependência positiva dos objetivos das partes). A este respeito Tjosvold (1989) salienta que a denominação desta aproximação dicotómica de cooperação e competição parte da premissa geral da influencia da

interdependência de objetivos perseguidos pelas partes, pela dinâmica internacional e pelos resultados da mesma.

2. *A aproximação dos três estilos.* É uma aproximação que diferencia três formas de lidar com o conflito: a não confrontação (que se refere ao evitamento do conflito e à cessação unilateral face aos interesses da outra parte), a orientação para a solução (pressupõe a procura de um acordo que seja mutuamente aceitável) e o controlo (prevê a procura de um acordo satisfatório para os interesses pessoais de uma das partes, negligenciando os desejos ou necessidades do outro) (Putnam & Wilson, 1982, citado em Munduate et al. 1993);

3. *A aproximação bidimensional com quatro estilos.* Esta conceptualização de Pruitt e Rubin (1986), baseada na teoria dos interesses duplos, agrega um conjunto de modelos causais que têm como referência os trabalhos de Blake e Mouton (1964). Nesta, assume-se que a conduta conflitual não pode ser vista a partir de uma só dimensão, ou seja, deve ter-se em consideração duas dimensões distintas, isto é, o interesse pelos próprios resultados e o interesse pelos resultados do outro. Deste modo, qualquer estilo desenvolvido pelos indivíduos resultará numa combinação destas duas dimensões, que variam entre o baixo interesse e o alto interesse.

Os estilos apresentados nesta aproximação por Pruitt e Rubin (1986) são quatro:

- Solução de problemas - existe um alto interesse pelos resultados próprios e alto interesse pelos resultados do outro, ou seja, há um esforço no sentido de serem encontradas soluções que satisfaçam os objetivos de ambas as partes;
- Rivalidade - alto interesse pelos resultados próprios e baixo interesse pelos resultados do outro, que envolve tentar persuadir o outro a ceder ou tentar opor-se a esforços similares da outra parte;

- Flexibilidade - existe baixo interesse pelos resultados próprios e alto interesse pelos resultados do outro, o que pode originar uma considerável redução dos objetivos e pretensões básicas dos indivíduos;
- Inação - resume-se a um baixo interesse tanto pelos resultados próprios como pelos resultados do outro.

4. *A aproximação de duas dimensões com cinco estilos.* Nesta aproximação, considera-se também que a conduta conflitual pode ser tida como uma combinação de duas dimensões díspares. Assim, uma primeira abordagem a esta aproximação é a de Blake e Mouton (1964) relativa ao interesse que as partes indicam sobre os resultados ou sobre as pessoas. Para estes autores, as pontuações nestas duas dimensões podem variar entre 1 e 9, para que, teoricamente, possam existir 81 estilos distintos de gerir o conflito. No entanto, os autores salientam apenas os cinco estilos mais relevantes: dominação (estilo 9.1, em que existe um alto interesse pelos resultados ou tarefa e baixo interesse pelas pessoas); retirada (estilo 1.1, em que existe baixo interesse pelos resultados e pelas pessoas); flexível (estilo 1.9, em que existe baixo interesse pelos resultados e alto interesse pelas pessoas); compromisso (5.5, em que há um interesse equilibrado pelos resultados e pelas pessoas); e solução de problemas (9.9, em que há um alto interesse tanto pelos resultados como pelas pessoas).

Importa destacar que Thomas (1976) fez uma reinterpretação da aproximação realizada por Blake e Mouton (1964). De acordo com esta nova interpretação, as dimensões principais que determinam a dissimilaridade entre os diversos estilos de gestão do conflito são, por um lado, o grau de assertividade desenvolvido, ou seja, em que medida as partes procuram satisfazer os interesses individuais (que oscila entre duas pontuações extremas: o assertivo e o não assertivo); por outro lado, respeitam ao grau de cooperação, ou seja, em que

medida as partes tentam satisfazer os interesses das contrapartes (as pontuações vão desde o cooperante ao não cooperante).

Nesta conceptualização, podemos distinguir também cinco estilos (cf. figura 1.3.): *colaboração* (assertivo e cooperante); *competição* (assertivo e não cooperante); *evitamento* (não assertivo e não cooperante); *acomodação* (não assertivo e cooperante); e *compromisso* (medianamente assertivo e medianamente cooperante).

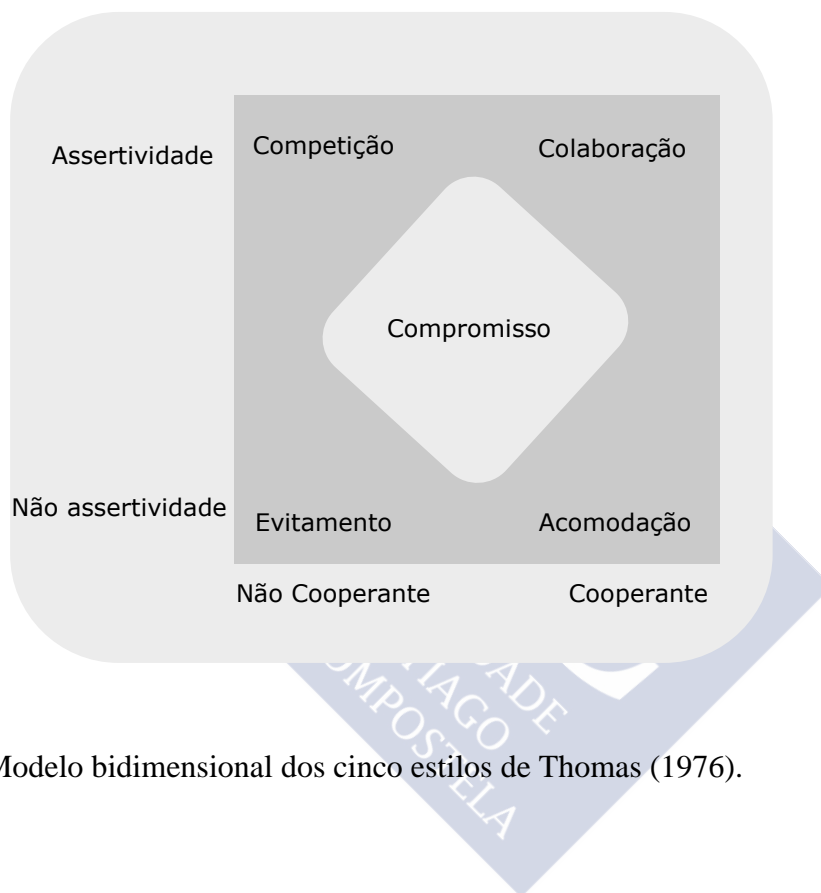


Figura 1.3. Modelo bidimensional dos cinco estilos de Thomas (1976).

Existe ainda uma classificação dos estilos de gestão do conflito, desenvolvida por Rahim e Bonoma (1979), semelhante às anteriormente apresentadas. As dimensões que diferenciam os estilos de gestão do conflito fazem referência, por um lado, ao interesse próprio ou interesse em satisfazer os próprios interesses (alto ou baixo) e, por outro, ao interesse pelos outros ou preocupação em satisfazer os interesses dos outros (alto ou baixo).

Segundo Munduate e outros (1993), estas duas dimensões manifestam, as orientações motivacionais dos sujeitos no decorrer da situação de conflito. Perante esta perspetiva, os

cinco estilos possíveis são a *integração* (alto interesse próprio e alto interesse pelos outros); o *servilismo* (baixo interesse próprio e alto interesse pelos outros); a *dominação* (alto interesse próprio e baixo interesse pelos outros); o *evitamento* (baixo interesse próprio e baixo interesse pelos outros); e a *predisposição para o compromisso* (interesse intermédio próprio e pelos outros) (cf. figura 1.4.).



Figura 1.4. Modelo bidimensional dos cinco estilos de Rahim e Bonoma (1979).

O estilo *Integração*, também designado, segundo Rahim, Magner e Shapiro (2000), por resolução de problemas, colaboração, cooperação, orientação para soluções, ganhar-ganhar ou estilo de soma positiva, é um estilo que envolve a colaboração entre as partes, podendo levar a uma maior abertura às propostas do outro, à troca de informação e à análise das diferenças existentes para que se atinja uma solução mutuamente aceitável. Este estilo pressupõe, portanto, a existência de comunicação direta entre as partes, o que viabiliza a resolução de problemas, proporcionando soluções criativas e imaginativas.

Não obstante, ao adotar o estilo *Servil*, o sujeito enfatiza e destaca os aspetos comuns existentes entre ambos por forma a satisfazer o interesse do outro. Rahim e outros (2000) consideram este estilo não como confrontação ou estilo perder-ganhar, mas sim de acomodação. Aludem que neste estilo existe uma vertente de autossacrifício que pode assumir a forma de abnegação, caridade ou sujeição às ordens de outrem.

Relativamente à *Dominação*, é caracterizado por uma vertente de vencedor e de vencido, em que estes sujeitos almejam alcançar os seus objetivos sem olhar independentemente dos meios para tal e, desta forma, frequentemente desconsideram as necessidades e expectativas do outro. Neste mesmo sentido, Rahim e outros (2000) consideram que os indivíduos dominadores possivelmente recorrerão à sua posição de poder para forçar a sua vontade perante os outros.

O *Evitamento* está associado indubitavelmente à fuga à situação ou à inação. Em não poucas ocasiões, o adiamento do problema é inusitado na perspetiva de se encontrar um momento mais oportuno. Os autores sublinham que os sujeitos que adotam a atitude de evitamento podem escusar-se a assumir publicamente a existência do conflito e da necessidade de este ser resolvido.

Por último, encontramos a *Tendência ao Compromisso*. De acordo com Munduate e outros (1993), trata-se de um estilo intermédio entre o interesse próprio e o do outro, em que as partes cedem uma parte da sua posição com o intuito de ser tomada uma decisão mutuamente satisfatória. Analogamente a outros estilos, Rahim e outros. (2000) enfatizam que estes sujeitos prescindem mais do que os dominadores, mas em menor grau do que os que assumem um estilo servil.

A título ilustrativo, refira-se que são inúmeras as investigações (Chanin & Scheneer, 1984; Cosier & Ruble, 1981; King & Miles, 1990; Konovsky, Jaster & McDonald, 1989; Lee, 1990; Rahim, 1983a, 1983b; Ruble & Cosier, 1982; Ruble & Thomas, 1976; Van de Vliert &

Kabanoff, 1990), citados em Munduate e outros, 1993) que apoiam a aproximação bidimensional com cinco estilos de gestão de conflitos das versões de Thomas (1976) e de Rahim e Bonoma, 1979).

Por fim, realça-se a ideia defendida por Munduate e Martínez (1998) e Rahim (1985), que acreditam que, para que exista uma gestão funcional do conflito, deverá recorrer-se a estes estilos de forma contingencial, dado não existir um que possa ser considerado como o melhor. De facto, cada um apresenta as suas vantagens e limitações balizado pelos constrangimentos inerentes a cada situação.





Capítulo II

Conflito Familiar

“Aqueles a quem amamos têm todos os direitos sobre nós, até o de deixarem de nos amar”.

Romain Rolland (s.d.)

2.1 Delimitação do Conceito

O conflito familiar tem vindo a ser estudado numa perspetiva interdisciplinar com o contributo das diversas ciências do conhecimento.

Pensar na família de hoje é bem diferente de pensar na do século precedente. Hoje, a família é cada vez menos invariável e cada vez mais diversificada. Os rituais ou práticas familiares representam os princípios da construção social da família e o seu estudo contribui para o conhecimento da família moderna, enquanto realidade que se vai edificando por referência a um determinado espaço físico.

Como referido anteriormente, o conflito é uma realidade da vida humana que sempre existiu e continuará a existir. Aliás, onde estejam duas ou mais pessoas em interação podem produzir-se discrepâncias que podem dar origem a um conflito, gerando tensões e confrontos que aumentam em função da duração do mesmo, destruindo e deteriorando as relações e provocando lutas intermináveis, sendo que a família não é imune a tensões.

As famílias não escapam à lei natural do conflito humano com potencialidades para o crescimento e para a destruição.

Assim, ainda que não se constitua como objetivo do trabalho ora apresentado o estudo aprofundado do fenómeno da conflitualidade familiar, a finalidade é apresentar uma breve abordagem à mesma com vista ao enquadramento do estudo pretendido, considerando como premissa que o conflito está na génese da mediação.

Esta configuração do conflito refere-se não a conflitos individuais ou intrapessoais, a conflitos intrapsíquicos, mas a ações coletivas em geral e, mais especificamente, a ações interpessoais, conflitos interacionais que sucedem nos microespaços sociais, como é o caso do casamento ou união, o casal e a família. O conflito familiar, como veremos, possui um caráter intragrupal; quando se refere à rutura de casal torna-se e também, frequentemente, intergrupar, pelo menos entre as famílias de origem de ambos os membros do casal.

O enfoque cultural traduz uma variável relevante agilizadora da compreensão da complexidade dos conflitos. É a própria cultura que define quais os recursos que são ou não escassos, que valida estratégias que as partes podem seguir para a sua aquisição e controlo e que credita as instituições para a gestão dos conflitos quando estes surgem.

Como alerta Bernal (2002), sentimo-nos mais felizes quando estamos de acordo com os que nos rodeiam, quando não estamos em conflito. Então porque entramos em conflito? O problema está na dicotomização das situações. Caso a interpretação de um seja correta, a do outro não o será, pelo que será difícil que pensem que ambos podem ter razão. As formas distintas de compreender uma mesma situação ou acontecimento e a não-aceitação das diferenças de opinião apresentam uma interpretação exclusivista da realidade, que sustenta, desde logo, a defesa da própria postura no erro do outro.

Ter em consideração a relação dialética entre família e sociedade, sociedade e família, permite explicar as grandes alterações que, atualmente, se verificam nesta instituição e as medidas que os governos vêm introduzindo nas suas agendas políticas, e.g., a mediação familiar nas situações de crise e rutura conjugal que culminam com a separação e ou o divórcio.

Todas as sociedades humanas reconhecem a importância primordial da família e a sua contribuição para o desenvolvimento dos indivíduos e da sociedade no seu conjunto. A família é a primeira comunidade humana onde os filhos estruturam as bases da sua

personalidade e adquirem os recursos, permitindo-lhes, assim, alcançar a sua integração de forma satisfatória e saudável. Em suma, aqueles são o reflexo da sociedade de onde provêm. A sociedade, em certa medida, reproduz no seu seio o tipo de cidadão que previamente desenhou. A família não pode atuar nem realizar as suas funções à margem da sociedade, nem esta pode ser alheia à influência daquela. Estabelece-se, pois, uma relação dialética entre ambas.

Como em todo o tipo de conflitos, o conflito nos casais apresenta custos emocionais que se intensificam mediante a sua duração. As diferentes manifestações deste conflito estão directamente ligadas ao tipo de problemas e estilo de casais (Bernal, 2002).

A temática conflitiva diz respeito ao acordo ou desacordo de ambos os cônjuges na divisão das atividades domésticas, na escolha do sistema educativo a eleger para os filhos, no planeamento dos momentos a dois, na forma como gerir as finanças, no como comunicar, quando e no que comunicar, no grau de intimidade desejada, entre outros.

Sublinhe-se que os casais apresentam diferentes formas de abordar todos estes desacordos. Surgem casais que o exteriorizam através de gritos, ofensas, intimações e até agressões. Outros criam uma redoma à sua volta no sentido de salvaguardarem a sua imagem de casal estável, no qual nada se passa, perante os outros e perante os filhos, aumentando, progressivamente, a insatisfação. Esta, quer se manifeste ou não, afeta não só o ambiente familiar como também se generaliza a diferentes aspetos da vida, à saúde física, às relações de trabalho e ao rendimento laboral. A manutenção de uma situação conflitiva implica agravar as manifestações emocionais negativas e leva a que as defesas colocadas em ação pelos protagonistas sejam debilitadas.

Ora, não havendo soluções eficazes, o sofrimento dos protagonistas do conflito e as suas repercussões nas diversas áreas da vida dos menores são inevitáveis.

Revela-se incontornável o facto das altas taxas de separação ou divórcio ocorrerem, especialmente, nas sociedades ditas desenvolvidas, como consequência lógica da alteração do modelo familiar que a revolução industrial acarretou - a passagem da família tradicional, indissolúvel, enraizada fortemente em condicionantes patrimoniais - para uma família nuclear aberta ao divórcio e à mutabilidade oferecida pelo trabalho assalariado. Este modelo surge, através da separação e do divórcio, com a aparição das chamadas *famílias pós-nucleares* ou *famílias pós-modernas*, formadas por famílias reconstruídas, entre um ou ambos divorciados, famílias monoparentais, uniões de facto e outras.

A problemática conjugal e familiar, cujas fases e manifestações são múltiplas e diversas, onde a separação e o divórcio constituem a face pública dessas manifestações, passa a ser objeto de análise e de estudo sistemático, categorizando-se, em termos científicos, com a denominação de conflitualidade familiar.

Bernal (2002), neste domínio, alude um conjunto de particularidades a que, quer pelas especificidades deste tipo de conflito interacional, quer pelo nosso interesse específico, se torna imperioso fazer referência. Vejamos, então, algumas dessas peculiaridades.

1. *Concentração do conflito no âmbito do casal* - a especificidade do conflito familiar nas sociedades modernas encerra-se, sobretudo, no âmbito do casal, não se restringindo, no entanto, a este, dado que afeta igualmente quer a família de procriação quer as famílias de origem. Independentemente do estado civil, o casal representa o centro da família, minimizando o seu papel económico na família e permutando, para um nível superior, o amor e a atração sexual como base dos laços da união (Giddens, 2000). Do mesmo modo, a comunicação, a intimidade e a satisfação emocional tornaram-se na base para o instituir de um vínculo e o fator mais importante para legitimar o seu prosseguimento. Por esta razão, o conflito surge, especialmente, nos espaços próprios do casal, o qual, tomando em conta não

tanto critérios externos, mas sim a satisfação ou insatisfação emocional e afetiva para a sua resolução (Romero, 2001).

Espera-se que na relação exista um elevado grau de satisfação afetivo-emocional. No entanto, o mesmo nem sempre é atingível, pelo que torna patente não só a vulnerabilidade e a instabilidade da mesma, bem como a própria insatisfação, a qual resulta como ponto de origem e fonte de conflito.

2. Interação conflituosa entre a equipa conjugal e a equipa parental - conforme já explicitado anteriormente, toda a relação de matrimónio ou de união com filhos assenta numa dupla equipa humana, ou seja, a conjugal e a parental, estreitamente ligadas entre si. As situações quotidianas da vida em família e a qualidade existente nas relações interpessoais que servem de base à equipa conjugal ditam amplamente o desenvolvimento das funções que a equipa parental desempenha. As relações estabelecidas com os filhos e os modelos educacionais e normativos executados pela equipa parental são afetadas por toda a situação conflituosa, mais ou menos profunda e continuada, presente na equipa conjugal.

A existência de conflitos entre pais separados liga-se, fortemente, a alguns não solucionados e ocorridos no seio da anterior equipa conjugal, podendo o oposto ocorrer de igual forma. Estes tipos de conflitos têm como fonte geradora as características ou expressões de um determinado modelo de relação disfuncional. A título de exemplo: a) situações em que uma das equipas invade a outra, no que toca a âmbitos e competências, gerando confusão nas relações e nos papéis; b) fixação ou estancamento de uma das equipas em prejuízo da outra; c) abandono do papel desempenhado por uma das equipas em detrimento da ligação harmoniosa esperada (Romero, 2005).

3. Imbução do mundo das emoções e dos afetos próprio dos microgrupos sociais - a organização da família e do casal situa-se numa trama psicossocial própria dos pequenos grupos, ou seja, existe um número reduzido de membros, as relações são diretas e pessoais,

sustentadas no reconhecimento pessoal e nos afetos, os seus elementos têm consciência da pertença a um grupo, conformando a imagem que têm do *nós* e submetem-se ao grupo, em que existe uma organização informal.

As identidades pessoais dos membros dos pequenos grupos estruturam-se de forma particular. Se, por um lado, os adultos passam pelo processo de aquisição das identidades de esposa(o), mãe ou pai, também os filhos passam pelo percurso de construção da sua identidade pessoal, através das expectativas dos pais e de outros adultos significativos.

A rede de relações e os aspetos emocionais e afetivos, responsáveis pela estruturação da vida de todos os elementos da unidade familiar, assumem uma importância fundamental, uma vez que a família institui-se como um núcleo de carácter vinculativo e que envolve todos os seus elementos, gerando entre estes, maioritariamente, adesão, embora, outras vezes, rejeição, confronto ou divisão.

Ao tomar como resolução de um conflito a separação, um casal confronta-se com uma das mais difíceis decisões que, embora na maioria das vezes seja dolorosa, pela grande carga de sofrimento para os implicados, é vivida com sentimentos de frustração, de abandono, de engano e, em inúmeros casos, vista como libertadora.

Para que exista uma solução apropriada para os conflitos e os desacordos surgidos aquando do processo de rutura do casal, é fundamental ter em conta os aspetos emocionais e afectivos, bem como os económicos e os legais. Estes dois últimos aspectos são sempre guiados por uma base relacional e afetiva, em particular quando existem filhos, facto que pode, em larga medida, justificar a frequente inadequabilidade do procedimento contencioso para fazer face a este tipo de disputas.

4. *Alteração do contexto social envolvente: novas referências culturais* - na opinião de Romero (2005), os conflitos familiares e, em especial, os conflitos no casal devem ser

integrados no cenário da mudança social, cujos referentes culturais permitam perceber a sua importância, atualidade e complexidade. Podendo destacar-se os seguintes referentes:

a) Nova aceção social da noção de *mulher*, ultrapassando as concepções que a veem como dependente, submissa e frágil. Para esta nova construção social da mulher, fruto de um longo caminho, contribuíram fatores determinantes como, por exemplo, a integração da mulher no mercado de trabalho e noutras áreas, nomeadamente na política, e o maior grau de qualificação profissional e literária, possibilitando um maior grau de independência e de emancipação.

Estes aspectos justificam as relações entre homens e mulheres, nomeadamente, em termos de igualdade em todas as áreas sociais, em particular no seio da família, pela possibilidade que esta possui na reprodução de esquemas, atitudes e comportamentos.

b) Evolução crescente do ser humano enquanto *sujeito de direitos e de liberdade* individual e de autonomia. A base das sociedades atuais assenta nestes aspetos, bem como na importância do mercado de trabalho, que regula oportunidades e uso de serviços e de bens, os quais visam a satisfação de necessidades imediatas dos sujeitos. Estes elementos reafirmam o individualismo que existe na sociedade e que, no que se refere à família, se reflete no dissipar das funções sociais da família e na emergência de outras formas de estabelecer laços de matrimónio assentes, essencialmente, na liberdade decisória do indivíduo, em detrimento de antigas formas socialmente controladoras ou da influência da tradição.

c) A *conjugação de duas autonomias*, nomeadamente nas relações intraconjugais e intrafamiliares, bem como nas extrafamiliares. Embora no que concerne à paridade entre homem e mulher em espaços extrafamiliares tenha havido uma evolução acentuada no nível da convivência entre ambos, a autonomia da mulher nas relações intraconjugais e intrafamiliares não acompanhou este crescimento, ou seja, na vida privada, do casal e de família, esta evolução não se faz sentir da mesma forma. Existe uma necessidade premente de

se institucionalizarem novos hábitos culturais e normas passíveis de conciliarem duas pessoas cujas autonomias estejam definidas, tenham campos profissionais vários e expectativas próprias.

Estas situações que envolvem um reajuste e adaptações e cuja reação às mesmas pode resultar em temor, resistência ou fuga, suscitam a existência de complicações ou conflitos, nomeadamente a nível do desenvolvimento da comunicação espontânea, e geram um processo de desamor ou de deterioração psíquico-emocional, podendo, eventualmente, perigar a relação conjugal.

Deste modo, e segundo a opinião de Romero (2005), este diagnóstico permite-nos afirmar que o conflito familiar é de carácter circular e complexo e não linear, ou seja, não depende de uma única causa, não produz uma só consequência, dado que o que se apresenta como consequência pode atuar como causa, e não se circunscreve à unidade conjugal e parental, mas sim afeta a estrutura familiar no seu todo.

O autor assinala um conjunto de questões que servem de guião para a identificação e caracterização dos conflitos familiares: i) o conflito acontece entre que membros da família - somente entre o casal, pais e filhos, entre irmãos ou outros membros da família alargada; ii) que subsistema da familiar é, particularmente, atingido pelo conflito - o casal, a relação entre pais e filhos, entre irmãos ou outros elementos da família alargada; iii) o referido subsistema, qual o elemento que é mais afetado pelo conflito; iv) no que concerne ao conteúdo do conflito, em relação a quem ou sobre quem é gerado o conflito; v) quais as dimensões, particularmente, atingidas - a dimensão afetiva, emocional ou vinculativa do casal - a dimensão psíquico-pessoal - as funções, papéis ou tarefas desempenhadas pelos pais, a dimensão laboral, social e ou económica e a dimensão escolar; vi) quando ou em que circunstâncias se encetou o conflito - no âmbito psíquico e temporal; vii) a forma como o conflito é valorado, ou seja pela gravidade, tormenta, capacidade de gerar outras perturbações,

entre outros aspetos; viii) quais as repercussões do conflito e de que ordem - se os efeitos surgem no imediato, a curto prazo ou a longo prazo; ix) soluções levadas a cabo e resultados conseguidos por parte dos intervenientes; x) o que se perspectiva em termos de futuro - que disponibilidade existe perante o conflito e o que propõem as partes envolvidas.

O fator mais importante assinala a existência no conflito de um aspeto muito significativo e determinante, tanto para compreender a sua dinâmica, como para preparar uma adequada intervenção.

No nosso entender, esta demarcação que o autor preconiza tem como base as causas identificadas como passível fonte ou origem do conflito.

Neste sentido, o autor sustenta que o conflito conjugal tem por base, nomeadamente: as incompatibilidades, o matrimónio contraído ou o fato de o casal ter sido formalizado em contextos, presumivelmente, causadores de conflito; a deterioração no convívio do casal; desamor; infidelidade; violência física e ou psicológica; abandono do lar; consumo de substâncias aditivas; processo de separação; variabilidade emocional; comportamentos patológicos, mais ou menos significativos; interferências familiares e ou de terceiros que complexificam a intimidade, a comunicação e a tomada de decisões em comum do casal, o assumir dos papéis e questões no âmbito sexual (Romero, 2005).

2.2 Processo de Rutura e Resposta Emocional

A fragmentação de um casal é uma das experiências mais penosas que o ser humano pode sofrer. Depois da morte de um ente querido, este é o acontecimento mais stressante na vida das pessoas. No entanto, Kaslow (1984), ao comparar a morte do cônjuge e o processo de separação, indica que este último implica uma maior intensidade emocional e que a pessoa se adapta melhor à perda definitiva do companheiro do que à rutura, estado de necessidade de afastamento para que não se reavive a dor e o ódio e se evite a idealização de futuras

hipóteses de união. Do mesmo modo, os sentimentos de culpabilidade e de abandono que se apresentam nos casos de rutura não estão presentes na morte do cônjuge. No aspeto económico, também é importante a diferença que se estabelece entre uma e outra situação, já que a morte do cônjuge ocasiona, geralmente, aumento de património, enquanto na separação ocorre o contrário, o património é dividido. Finalmente, o ambiente social, os amigos e os familiares ajudam e apoiam a pessoa que ficou viúva, enquanto nos casos de separação as inclinações para um ou para outro membro do casal fazem com que um deles perca o apoio.

O evento da rutura do casal é acompanhado por fatores tão graves como a sensação de confusão, perda do controlo de muitos aspetos da vida pessoal e social, mais especialmente a experimentação de emoções intensas e de mudança, gerando uma situação de desamparo e incremento da sensação de incapacidade para defrontar-se com problemas (Bernal, 2002). (cf. Figura 2.1.).

	MORTE DO CÔNJUGE	SEPARAÇÃO OU DIVÓRCIO
Desafio	Duração: - 1 ano Perda definitiva Boa adequação/adaptação	2 a 4 anos Continuam em contacto Reaviva-se a dor e o ódio Fantasia de voltarem a estar juntos
Sentimentos	Ausência de culpa Idealização do outro	Sentimentos de culpa Sentimentos de abandono
Aspeto económico	Aumenta o património com a herança	Diminui o património com as divisões
Aspeto social	Não se modifica o status Amigos e familiares apoiam e ajudam o/a viúvo/a	Perda de status Conflitos de lealdade entre os amigos e familiares

Figura 2.1. Representação do estado de perda definitiva - morte do cônjuge e rutura - separação ou divórcio (Bernal, 2002).

Usualmente, pensa-se que um dos erros fundamentais da vida das pessoas é estarem juntas para poderem ser felizes. No entanto, essa busca da felicidade é o que motiva grande parte dos casais a tomarem a decisão de separar-se para evitarem continuar com uma situação

não gratificante. As pessoas que iniciam a sua relação apresentam um conjunto de expectativas elevadas do que vai ser a vida futura da relação.

Quando o coabitar suscita uma discrepância entre as expectativas e a realidade, emergem conflitos conducentes a mudanças cada vez mais radicais. Por outro lado, as transformações podem também ter origem no exterior e provocar qualquer alteração na relação, como é o caso a perda do posto de trabalho e o surgimento de uma terceira parte e ou situação geradora de desequilíbrios na linha condutora que a relação mantinha até à altura. A forma diferenciada como os elementos do casal vislumbram o grau de intimidade pretendida pode ser igualmente geradora de conflito, pois as necessidades de isolamento e o grau de relação variam de indivíduo para indivíduo e são mutáveis no decorrer da vida (Lieberman, González-Dias & Catalán-Frias, 1987).

A perceção mútua vai sofrendo alterações e os atributos inicialmente considerados como aprazíveis no outro servem de base a julgamentos que o outro recebe com alguma estupefação, transformando a imagem que este tem do seu par. Esta alteração produz uma mudança nos sentimentos. Se, inicialmente, o outro é percebido em termos de amor, a segunda idealização é desqualificadora e experienciada como ressentimento. Em não poucas situações, os casais que passam por estas mutações de sentimentos, que é mútua, cristalizam no estado de desilusão, ou seja, consideram-na como um sinal de desamor; outros, porém, conseguem ultrapassá-la (Bernal, 1986).

A rutura, que toma lugar em etapas distintas, associa-se a características próprias em nada relacionadas com o ciclo de vida das famílias ilesas. Tratando-se de processos diferenciados e, portanto, não comparáveis, as diferenças observadas em famílias intactas e em famílias separadas não podem ser analisadas e explanadas como se representassem disfuncionalidades existentes nestas (cf. Figura 2.2.).

FASE (Kaslow)	ESTADO (Bohannan)	ETAPA (Díaz Usandivaras)	SENTIMENTOS	AÇÕES
Pré-divórcio (Decisão)	Divórcio Emocional	Pré-ruptura	Desilusão Distanciamento Insatisfação	Evitar a rutura Confrontos Procura de terapia
Durante o Divórcio (Litígio)	Divórcio Legal Divórcio Económico Divórcio Co-parental Divórcio da Comunidade	Rutura	Depressão Luto Confusão Ambivalência Indecisão Arrependimento Tristeza	Ameaçar Negociar Consultar profissional Ajuste económico Queixas Terminar o divórcio
Depois do Divórcio (Reajuste)	Divórcio Psíquico	Monoparental Educado (cordial) Matrimónio Reconstituído Divórcio Definitivo	Aceitação Otimismo Indiferença Autonomia	Novas Atividades Novo Objeto de Amor Novos Amigos

Figura 2.2. Fases do processo de rutura (Bernal, 2002).

O processo de rutura implica uma dissociação instrumental e funcional do casal - conjugal e parental -, possibilitando que a primeira se dissolva, mas os pais permaneçam, enquanto os filhos necessitarem e ou quiserem (Abelsohn, 1983). No entanto, é difícil esta diferença teórica ser colocada em prática, surgindo os principais problemas quando o casal matrimonial manifesta ainda uma forte dependência emocional e não consegue o distanciamento adequado ou quando existe de tal forma distanciamento no seio do casal parental que obstaculiza o exercício quotidiano do papel de pai e de mãe. As ideias e as expectativas não adaptativas sobre a rutura, mantidas pelo contexto social, acrescem à má resolução da separação, baseada na não diferenciação entre os papéis de pais e de casal.

Neste sentido, Festinger (1975) considera a reorganização conflitiva futura, uma vez que as funções co-parentais se reduzem e a ligação do casal conjugal reforça-se negativamente com o sentimento de traição, alguém se intrometeu num casal feliz. Na

realidade, estes casais já estavam desfeitos e um empurrão exterior terminou por concluir a rutura.

Quando a decisão de romper a relação está tomada, o problema principal reside em se esta é unipessoal, não aceite pela outra parte. A pessoa que decide interpreta a alteração como positiva, constituindo um mal menor perante o protelar da situação, fazendo esforços para que esta alteração se produza, razão pela qual recorre a um advogado para a assessorar e iniciar a ação legal. A pessoa que não toma a decisão mostra-se assustada com a mudança, tentando modificações emocionais e cognitivas que condicionam o seu comportamento, fomentando o conflito. Neste sentido, Bernal (2002) salienta que a intervenção de um advogado favorece o desenvolvimento do conflito, já que atua como representante que promove a competitividade e a *vitória* sobre a outra parte.

Assim, os sentimentos de insegurança e de incómodo com a situação de incapacidade e a necessidade de se por à prova o sentimento de confusão, a agressividade e a necessidade de defender-se, conduzem a pessoa a centrar-se no passado, no negativo e no impossível. Do mesmo modo, o seu pensamento desloca-se em posturas extremas, negando outros pontos de vista, valorizando excessivamente a sua versão e ignorando a racionalização dos seus erros para defender a sua posição.

A etapa posterior à rutura implica outro tipo de problemas, relativos ao ajuste à nova situação, embora também possa corresponder à continuação dos problemas anteriores, isto quando a separação não se faz da forma adequada, bem como quando ocorre a negação de uma parte em aceitar a rutura e a responsabilidade pela separação continua a nortear a vida do ex-casal.

Nesta terceira etapa, produz-se, paulatinamente, o hábito da convivência solitária com os filhos. Estes passam a ser o principal objetivo de vida do pai ou da mãe que convive com eles, estruturando-se, em alguns casos, uma forte simbiose que prejudica ambos os pais.

Noutros casos, a independência do pai ou da mãe e os filhos emerge com o decurso do tempo, fruto de novas atividades, novos amigos, com o aparecimento de um novo companheiro na vida da pessoa separada, enchendo-a de otimismo, sentimentos de segurança e de autonomia.

A rutura, em geral, cria isolamento e solidão, enquanto o casamento ou a vida em união proporciona apoio emocional e companhia, inclusive em casais com um nível significativo de conflito (Bernal, 1992). O sentimento de solidão nas pessoas separadas é determinado por dois fatores. O primeiro é o isolamento emocional, que surge com a quebra de hábitos e costumes quotidianos, com a partilha do casal, sobretudo nas relações de longa duração. Com o tempo, ambos os cônjuges vão aprendendo a reforçar-se mutuamente, positiva e negativamente, e a perda de reforços produz-se com dor.

O outro fator é o isolamento social originado pela perda do grupo de amigos com que interagiam enquanto casal. À pessoa separada custa-lhe movimentar-se só, num contexto em que circulava enquanto casal, e é percebida como uma possível ameaça para os casais que permanecem juntos, para além de causar confrontos relativos a quem se vai apoiar.

Geralmente, a conceção que se tem da separação e ou divórcio está muito ligada à ideia que se criou do casamento. De um modo tradicional, os papéis encontram-se rigidamente definidos em função do sexo, mantém-se a crença de que a separação é um facto negativo, que só pode trazer desgraças e que conduz à destruição da família. Os que têm um conceito de família menos tradicional, mais favorável à igualdade dos papéis entre homens e mulheres, acabam por ter uma atitude mais favorável ao divórcio e veem-no menos dramaticamente no que respeita às suas consequências. Independentemente da atitude que se tenha, o que cada vez é mais evidente é que a separação e ou divórcio são o resultado e não a causa dos conflitos familiares.

Para uma forma correta, diferente e racional de se interpretar a rutura, concorrem uma série de variáveis, fundamental na hora de estabelecer diferentes formas de responder

emocionalmente à separação. Uma primeira variável a considerar é *tomar a decisão ou submeter-se à decisão do outro*. Não é o desejar e ser desejado. A pessoa que é abandonada sente-se rejeitada, desprezada, desvalorizada e duvida de todas as suas qualidades. Se é mulher, desde as suas qualidades físicas até às de ser boa mãe e esposa. Se é homem, os seus sentimentos machistas ficam diminuídos. Aceitar que a relação terminou é difícil; no entanto, o mais difícil é aceitar a própria responsabilidade e participação no fracasso da relação (Beal, 1980), porque a pessoa que não toma a decisão de separar-se vê no outro o culpado pelo desastre familiar e de todos os males que podem surgir com os filhos, tipo profecia auto impelida (Watzlawick, 1984, citado em Bernal, 2002). A pessoa abandonada manifesta um ressentimento generalizado que a conduz a um comportamento totalmente desadaptado, expressando, ao outro, exigências de todo o tipo: económicas; referentes aos filhos, divisão de bens; entre outros. A pessoa que deseja sente-se culpada pela sua decisão e, no princípio, cede às exigências do outro, tentando minimizar os sentimentos de culpa.

O sexo é outra variável a ter em consideração, já que a distinta aprendizagem emocional dada a um e a outro proporciona um maior estado de indefesa à mulher, que, perante a hipótese de perder o principal apoio, filhos e marido, ficará deprimida e sem objetivos de vida.

Os estudos de Caldwell, Bloom e Hodges (1984) indicam que, embora as mulheres demonstrem maior stresse antes da separação, os homens fazem-no depois da separação. A variável idade é também um aspeto a considerar, já que as pessoas com mais idade contemplam a rutura com mais desesperança do que as mais novas (Uhlenberg, Coony & Boyd, 1990). Se combinarmos as variáveis sexo e idade podem verificar-se diferenças já que os 45 anos de um homem e de uma mulher não são o mesmo. A mulher, condicionada socialmente a manter um físico contra o passar do tempo, acredita que a sua rutura acontece com certa idade e que, por consequência, já não haverá tempo para refazer a sua vida e, mais

ainda, se a separação ocorreu por decisão do marido, no caso de ter escolhido outra mulher mais jovem (Silverstein, 1988; Cain, 1988). Contudo, o homem com a mesma idade está em plena forma para iniciar outra relação emocional.

Por último, uma variável que identicamente se deve apreciar é a *influência da família e dos amigos*, apoiando ou contradizendo a decisão da separação. Comumente tomar a decisão de separar-se é, *per si*, complexa, mas se os indivíduos que os rodeiam não aceitam a separação e tentam, a toda a hora, fazê-los reconsiderar a situação para o bem de todos, a reação emocional será muito maior (Giusti, 1987).

2.3 Conflito Familiar em Portugal

Por inerência ao objeto de estudo ora apresentado, iremos focar, na conflitualidade familiar, apenas a que resulta em separação ou rutura, cientes do facto de esta temática não se esgotar na referida abordagem. A desagregação da família é hoje encarada de modo muito diferente, uma vez que o fim de uma relação conjugal não implica necessariamente o fim da família. Como nos refere Phillips (1996), o casamento pode terminar, porque os cônjuges assim o entendem e não apenas por morte de um deles.

A história do divórcio está intimamente relacionada com as leis que têm vindo a ser introduzidas, decorrentes das alterações na estrutura familiar. O respetivo enquadramento legal será tratado no ponto seguinte.

Como já referido, o aumento das situações de separação ou de divórcio não pode ser analisado isoladamente, mas sim como parte de um conjunto de mutações na vida conjugal, familiar e na sociedade. Se observarmos o casamento como ele é na atualidade, um ato de livre escolha, motivado pelos afetos, facilmente compreendemos a sua fragilidade. Se a esta situação juntarmos as mudanças que têm vindo a ocorrer em Portugal nas últimas décadas, ao nível de padrões e de papéis de comportamento associados ao sexo e ao contexto profissional,

verificamos que a identidade conjugal que se construía apenas pela relação entre cônjuges, atualmente erige-se sobre a interação entre estes e a sociedade.

Importa ressaltar que, apesar do elevado número de divórcios, os indivíduos continuam a casar-se, como também a existir casamentos duradouros - fatores como o aumento da esperança média de vida podem levar a que alguns casais vivam 50 e mais anos de vida em comum. Se refletirmos numa perspetiva sócio-temporal, a vivência da conjugalidade tem vindo a alterar-se. Mudaram-se valores familiares, na sexualidade e na afetividade, que detonaram alterações no comportamento dos membros do casal.

A mesma sociedade que promove os afetos e a autorrealização como valores fundamentais da relação conjugal é aquela que não reforça o investimento a longo prazo da conjugalidade, cuja matriz assenta nas lesões individuais e de satisfação pessoal imediata. Observando os dados sobre a família em Portugal, nos últimos anos, depreendemos que foram muitas as mudanças na família, refletindo, de igual modo, as mudanças sociais e políticas das últimas décadas.

Na Tabela 2.1, atentamos no tipo de celebração de casamentos nos últimos anos, bem como na taxa bruta de nupcialidade. A análise permite verificar a tendência de decréscimo do número de casamentos, bem como do número de casamentos católicos a favor da celebração no registo civil.

Tabela 2.1

Casamentos segundo tipo de celebração

Ano	Total	Taxa bruta de Nupcialidade (%)	Católicos	Civil	Ignorada outra
1990	71.654	7.2	51.963	19.691	0
1991	71.808	7.2	51.738	20.070	0
1992	69.887	7.0	49.384	20.503	0
1993	68.176	6.8	48.246	19.930	0
1994	66.003	6.6	46.002	20.001	0
1995	65.776	6.6	45.229	20.547	0
1996	63.672	6.3	42.322	21.350	0
1997	65.770	6.5	44.457	21.313	0
1998	66.598	6.6	44.644	21.954	0
1999	68.710	6.7	45.673	23.037	0
2000	63.752	6.2	41.331	22.421	0
2001	58.390	5.6	36.509	21.881	0
2002	56.457	5.4	35.301	21.156	0
2003	53.735	5.1	32.038	21.697	0
2004	49.178	4.7	28.094	21.084	0
2005	48.671	4.6	26.809	21.862	0
2006	47.857	4.5	24.954	22.903	0
2007	46.329	4.4	21.943	24.345	41
2008	43.228	4.1	19.238	23.923	67
2009	40.391	3.8	17.451	22.860	80
2010	39.727	3.8	16.720	22.989	18
2011	35.711	3.4	14.121	21.481	109
2012	34.099	3.3	12.945	20.964	190

Nota. Adaptado de “Estatísticas de casamento: Taxa bruta de nupcialidade”, do Instituto Nacional de Estatística, s.d.-b, retirado a 14 de janeiro de 2014, do Instituto Nacional de Estatística, www.ine.pt, e de “Estatísticas de casamento: Total; católicos; civil e outra”, do Instituto Nacional de Estatística, s.d.-c., retirado a 10 de janeiro de 2014, da PORDATA, Base de Dados de Portugal Contemporâneo, Fundação Francisco Manuel dos Santos, www.pordata.pt

Como referem Rosa e Chitas (2013), em 1960 a dimensão das famílias era maior, atingindo uma média de 3,7 pessoas por agregado. Porém, ao longo destas décadas, a erosão do casamento como modelo fundador da família e a democratização do divórcio - que, a partir de 1975, passa a ser extensível aos enlaces celebrados, seguindo o rito católico -, além do aumento da esperança média de vida, do envelhecimento demográfico e da diminuição do número médio de filhos por mulher, reconfiguraram a instituição família. Uma das consequências imediatas é a diminuição da sua dimensão, atualmente já inferior a três pessoas em média por agregado.

Relativamente à idade da nupcialidade, podemos verificar que está a aumentar (cf. Figura 2.3.). Quer homens quer mulheres casam cada vez mais tarde. Algumas explicações para este facto recaem no prolongamento do período de estudos, na instabilidade das relações amorosas, na entrada maciça das mulheres no mundo do trabalho e no empenho numa carreira. Neste sentido, ao longo dos anos, tem-se assistido a outra forma de conjugalidade, diferente da tradicional, como a coabitação, e só mais tarde os casais formalizam a sua união.

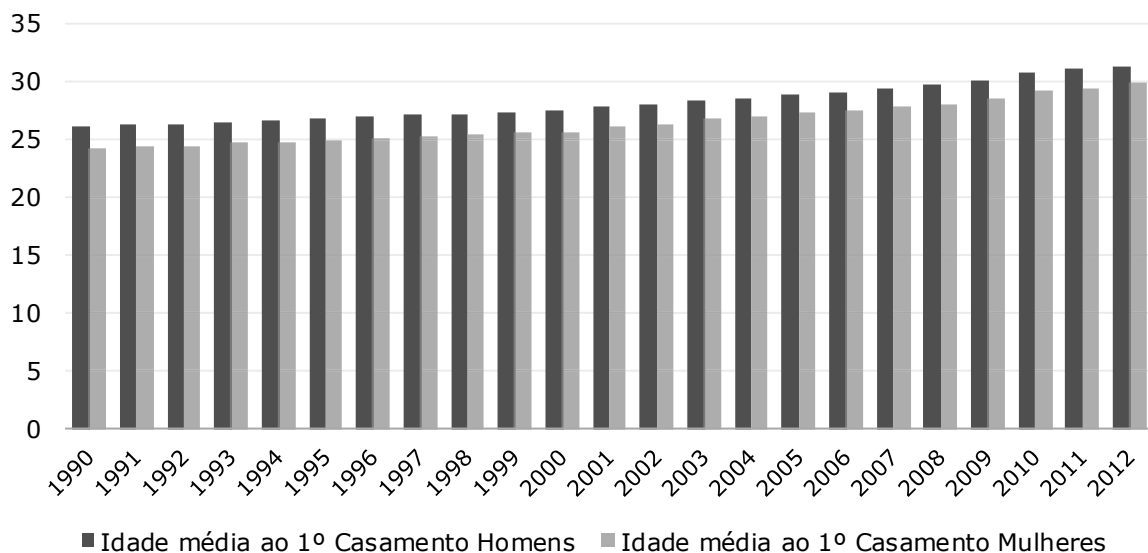


Figura 2.3. Idade média ao primeiro casamento, por sexo, em Portugal. Adaptado de “Estatísticas demográficas”, do Instituto Nacional de Estatística, 2013, setembro, 19a, retirado a 14 de janeiro de 2014, do Instituto Nacional de Estatística, www.ine.pt

As famílias não ficaram apenas mais pequenas, adquiriram novas formas. O modelo triangular do casal com filhos, institucionalizado através do matrimónio, perde a centralidade que ocupava nas décadas de 1960 e 1970. Com o aumento da frequência de segundos e terceiros casamentos, os casais passam a conviver com filhos e enteados e os filhos com meios-irmãos e os cônjuges dos pais. A elevada taxa de divórcios aumentou o número de famílias monoparentais, em que o adulto é quase sempre uma mulher. O vínculo matrimonial deixa de ser o *guarda-chuva* que abriga a constituição de um casal e um crescente número de nascimentos ocorre fora do casamento. Pessoas de sexos opostos ou do mesmo sexo passam a viver em união de facto, sendo que estes últimos conquistam o direito ao casamento em 2010 (Lei n.º9/2010 de 31 de maio).

Entendemos importante salientar outros fatores que contribuíram para a diminuição da dimensão dos agregados familiares, tais como a quebra da fecundidade, o aumento das situações de monoparentalidade e o envelhecimento da população, responsáveis pela existência de cada vez mais agregados constituídos por apenas uma pessoa.

No entanto, como nos referem Rosa e Chitas (2013), apesar da diminuição da dimensão média das famílias, o número de agregados domésticos não tem diminuído, bem pelo contrário. Consideram que tais estruturas vão adquirindo configurações cada vez mais diversas, razão pela qual o exemplo da família *tradicional*, baseada no casamento, é cada vez mais um entre múltiplos modos possíveis de se organizar um lar. Pessoas que vivem sós -seja por escolha ou não-, casais que não têm filhos, casais com filhos de relações anteriores - *famílias reconstituídas* -, pessoas - em particular as mulheres - que vivem sozinhas com os seus filhos ou os seus pais e casais não casados, constituem exemplos cada vez mais frequentes, tanto em Portugal como noutros países da Europa.

A par das mudanças nas famílias, também o casamento se altera, perde importância estatística e muda de sentido. Em Portugal, no início da década de 1970, registaram-se aproximadamente 80 mil casamentos, o dobro do número apresentado até 2013.

Segundo análise apresentada por Rosa e Chitas (2013), o casamento perdeu a sua marca de exceção, como evento único de uma vida a dois – tendo em conta que o valor percentual relativo à situação anterior do nubente era a de divorciado alcança, aproximadamente os 20% em diversos países europeus, quer respeite a homens ou a mulheres. Esta constatação remete para o desvanecimento da singularidade do casamento, dado os sujeitos passarem de uma situação em que casam assumindo um casamento para a vida, para uma em que vivem ou podem viver uma vida em que possam surgir várias conjugualidades.

Portugal não é exceção, sendo o número de segundos casamentos cada vez mais representativo no total das celebrações. Na Tabela 2.2, podem verificar-se os valores de número de casamentos, tendo em consideração o estado civil anterior do cônjuge. Constata-se que, se, por um lado, o número de casamentos com cônjuges solteiros tem vindo a diminuir, por outro, o número de casamentos com cônjuges divorciados tem apresentado um aumento expressivo.

Tabela 2.2

Casamentos segundo o estado civil anterior do cônjuge

	Homens			Mulheres		
	Solteiro	Viúvo	Divorciado	Solteira	Viúva	Divorciada
1995	59.740	1289	4.747	61.627	693	3.456
1996	57.567	1095	5.010	59.142	679	3.851
1997	59.691	1141	4.938	61.293	614	3.863
1998	60.361	1103	5.134	61.986	663	3.949
1999	62.278	1056	5.376	63.859	648	4.203
2000	57.399	1011	5.342	58.861	597	4.294
2001	52.018	969	5.403	53.405	610	4.375
2002	50.337	778	5.342	51.880	465	4.112
2003	47.142	765	5.828	48.422	498	4.795
2004	42.736	715	5.727	43.860	479	4.839
2005	41.868	722	6.081	43.024	446	5.201
2006	40.541	675	6.641	41.799	456	5.602
2007	38.451	638	7.240	39.702	474	6.153
2008	35.752	599	6.877	36.858	403	5.967
2009	32.797	563	7.031	33.979	371	6.041
2010	32.040	581	7.106	33.084	370	6.273
2011	28.206	476	7.029	29.317	329	6.065
2012	27.074	442	6.583	28.089	282	5.728

Nota. Adaptado de “Estatísticas demográficas”, do Instituto Nacional de Estatística, s.d.-d, retirado a 5 de fevereiro de 2014, do Instituto Nacional de Estatística, www.ine.pt

Em meados da década de 1960, o número de divórcios por cada 100 casamentos era, no conjunto de países da União Europeia 27, de cerca de 10, quando, em Portugal, o resultado desse indicador não chegava a um. Em 2010, essa proporção era de 49 divórcios por 100 casamentos e, em Portugal, superava 65, uma das taxas mais altas da UE27 (cf. Figura 2.4.).

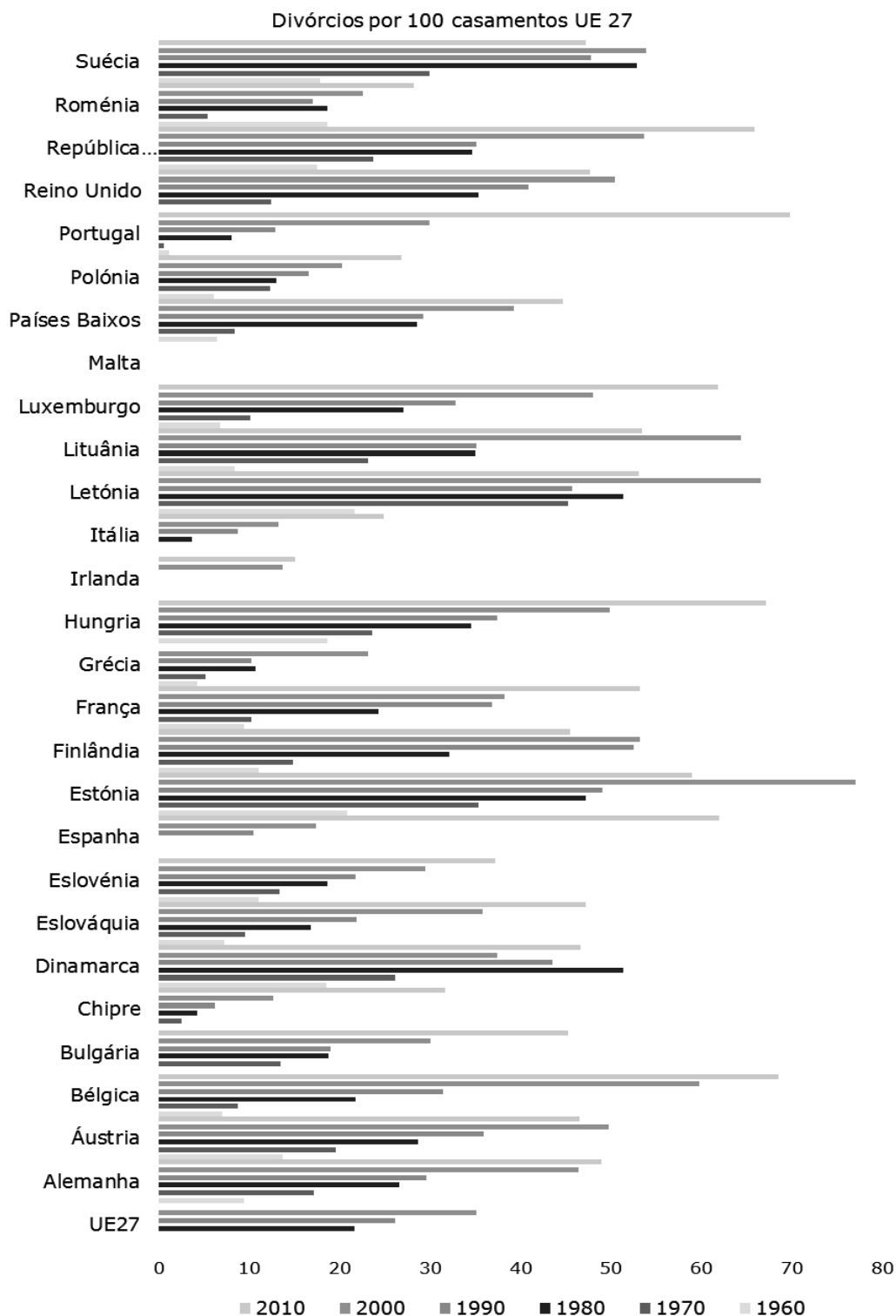


Figura 2.4. Divórcios por 100 casamentos UE27. Adaptado de “Número de divórcios por 100 casamentos UE27”, de Eurostat, Nações Unidas e Institutos Nacionais de Estatística - Recolha de Dados Rapid, Joint, s.d., retirado a 5 de fevereiro de 2014, da PORDATA, Base de Dados de Portugal Contemporâneo, Fundação Francisco Manuel dos Santos, www.pordata.pt

Como é referido com frequência, repetido e confirmado pelas estatísticas, o número de divórcios em Portugal tem vindo a aumentar, de modo que se tornou um fenómeno que tem merecido redobrada atenção.

A tendência global da taxa de divórcios é crescente. Portugal apresenta valores superiores à média europeia, embora o Reino Unido seja o país com valores expressivos, ao contrário da Espanha, que se mantém sempre abaixo dos 2 por mil habitantes, exceto no ano 2006, que apresenta um súbito acréscimo, provavelmente como reflexo da reforma da lei do divórcio (Ley n.º15/2005, de 8 de julho), em Espanha, em 2005.

Por sua vez, Portugal registou uma subida acentuada no ano 2002, presumivelmente pela entrada em vigor do Decreto-Lei n.º272/2001, de 13 de outubro, que outorgou competências às conservatórias do registo civil para divórcio por mútuo consentimento, mesmo quando existam filhos menores, cuja regulação, no entanto, carece da necessária homologação do Tribunal de Família e Menores. Entretanto, este foi alterado pelo Decreto-Lei n.º 122/2013, que promove a “transferência de competências decisórias em determinados processos de jurisdição voluntária dos tribunais judiciais para o Ministério Público e para as conservatórias de registo civil” (p.5146).

Embora com uma tendência crescente, a evolução do divórcio em Portugal - e por regiões, como Lisboa, Algarve e Região Autónoma dos Açores - apresenta valores superiores à média do país, ao contrário do Alentejo, que tem vindo a manter valores abaixo da média nacional, à exceção do ano de 2007 (cf. Tabela 2.3).

Tabela 2.3

Taxa bruta de Divorcialidade, Portugal e NUTS II (%)

Ano	Continente	Norte	Centro	Lisboa	Alentejo	Algarve	R.A. Açores	R.A. Madeira
1960	0.1	0.0	0.0	0.3	0.0	0.1	0.1	0.0
1984	0.7	0.4	0.4	1.5	0.4	0.5	0.4	0.5
1995	1.2	0.9	1.0	1.9	1.0	1.7	1.3	0.9
1996	1.3	0.9	1.2	2.1	1.0	1.8	1.1	0.7
1997	1.4	1.0	1.2	2.1	1.0	1.9	1.2	1.1
1998	1.5	1.1	1.3	2.3	1.1	1.8	1.2	2.0
1999	1.7	1.3	1.4	2.5	1.4	2.3	1.9	2.1
2000	1.8	1.4	1.6	2.7	1.5	2.8	1.9	2.1
2001	1.8	1.4	1.6	2.6	1.6	2.3	2.1	1.8
2002	2.7	2.2	2.4	3.5	2.3	3.1	2.7	2.9
2003	2.2	1.9	2.0	2.7	1.8	2.5	2.3	2.4
2004	2.2	1.9	2.1	2.8	1.8	2.3	2.6	2.4
2005	2.1	1.9	2.0	2.7	2.0	2.1	2.5	2.1
2006	2.2	2.1	1.9	2.6	1.9	2.4	2.4	2.2
2007	2.0	2.2	2.2	2.8	2.3	2.5	3.0	2.7
2008	2.4	2.3	2.3	2.8	2.2	2.6	3.1	2.8
2009	2.5	2.4	2.3	2.7	2.3	2.6	3.2	2.3
2010	2.6	2.5	2.4	2.9	2.4	2.7	3.0	2.4
2011	2.5	2.5	2.4	2.6	2.4	2.4	3.1	2.6
2012	2.4	2.4	2.4	2.5	2.2	2.5	2.9	2.3

Nota. Adaptado de “Estatísticas demográficas para os anos de 1960 e 1984”, setembro, 2013, do Instituto Nacional de Estatística, 2013, setembro, 19b, de “Estatísticas de divórcio e separação de pessoas e bens”, de Instituto Nacional de Estatística, Direção-Geral da Política de Justiça, & Ministério da Justiça, s.d., de “X a XII Recenseamentos Gerais da População (1960 a 1981)”, do Instituto Nacional de Estatística, s.d.-a, e de “Estimativas Anuais da População Residente (a partir de 1982, inclusive)”, do Instituto Nacional de Estatística, s.d.-e, retirados a 14 de janeiro de 2014, da PORDATA, Base de Dados de Portugal Contemporâneo, Fundação Francisco Manuel dos Santos, www.pordata.pt

Como se pode verificar na Figura 2.5., a idade dos indivíduos no divórcio também tem vindo a aumentar. No caso dos homens é superior, comparativamente com a das mulheres, situação semelhante ao que acontece com a idade média aquando do primeiro casamento. Se analisarmos a média entre homens e mulheres, percebemos que a idade no divórcio, nos últimos anos – desde 2006 –, ultrapassa os 40 anos.

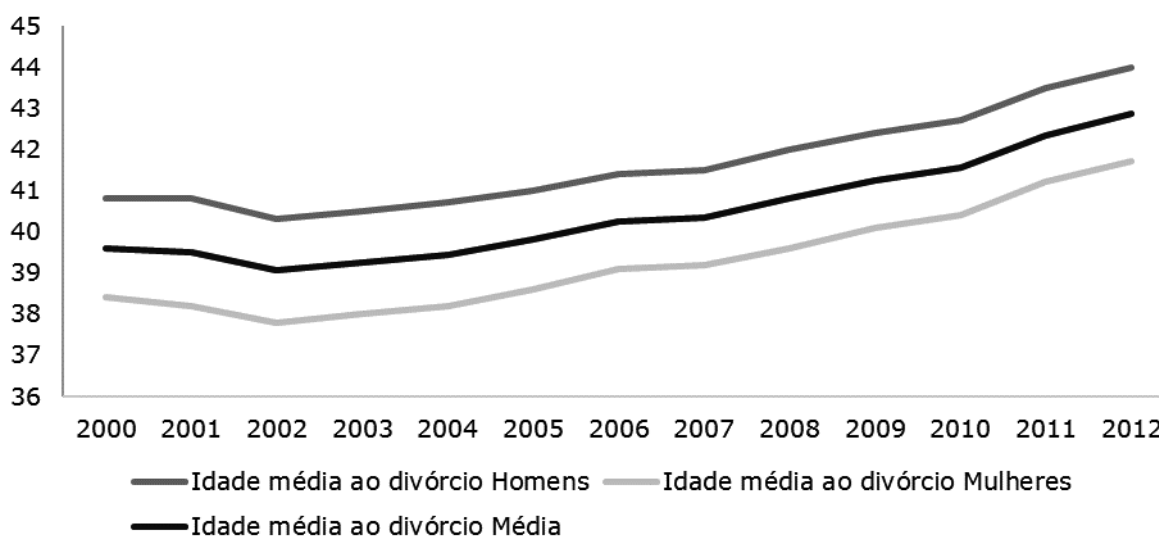


Figura 2.5. Idade média ao divórcio, por sexo, Portugal. Adaptado de “Estatísticas demográficas”, 2013, setembro, 19a, retirado a 14 de janeiro de 2014, do Instituto Nacional de Estatística, www.ine.pt

Tendo em consideração o objetivo do presente estudo, iremos circunscrever e dar mais ênfase nas futuras análises ao distrito de Lisboa e no intervalo entre 1996 e 2006.

2.4 Enquadramento Jurídico da Separação e Divórcio em Portugal

No presente capítulo, traçaremos as linhas gerais do quadro normativo regulador da separação e do divórcio no ordenamento jurídico português ao longo dos anos (período 1999 a 2006). Dedicaremos especial atenção, em termos evolutivos, a questões que se afiguram relevantes para o desenvolvimento da nossa investigação: definição de família ao longo dos tempos; regulação das responsabilidades parentais nos casos de separação ou divórcio; a introdução da Lei de enquadramento da Mediação Familiar (Lei n.º29/2013, de 19 de Abril); as mudanças de valores e conseqüentes mudanças de atitudes no domínio da relação conjugal (durante e com o divórcio). Em suma, o pano de fundo da nova consciência jurídica, bastante mais sensível às novas realidades.

Se é inquestionável que as transformações da estrutura familiar, ao longo dos tempos, foram influenciadas pelas sucessivas alterações legislativas no domínio do Direito da Família, é inegável que para essas alterações ao quadro normativo tenham concorrido, fortemente, as motivações e pressões exercidas pela ordem social.

Para além das modificações da legislação sobre o divórcio, ocorreram alterações também ao nível da proteção dos filhos após a separação conjugal dos pais. Se, no passado, a determinação da custódia dependia das definições sexuais e expectativas incutidas a cada progenitor no desenvolvimento da criança, atualmente, as decisões de atribuição das responsabilidades parentais são orientadas pelo critério jurídico do supremo interesse da criança, ou seja, essas decisões devem basear-se no bem-estar das crianças e não no género sexual dos progenitores (Ribeiro, 1999). Destacamos a centralidade do objeto processual, que ascende a valor jurídico fundamental. Na ótica de Guerra (2014), situamo-nos no âmbito dos afetos e dos cuidados a dedicar a um filho, como o carinho e a firmeza.

Em Portugal, a procura da igualdade entre sexos e a promoção dos direitos das mulheres verifica-se, essencialmente, a partir do século XIX.

Entre 1865-67, na revisão final do Código Civil Português (C.C. de Seabra, aprovado por carta de lei de 01 julho de 1867), foi apresentado um conjunto de propostas que trouxeram alguma discussão e reflexão em torno do estatuto da família, do casamento civil e do direito ao divórcio. No entanto, apenas a 3 de novembro de 1910 se publicou a primeira lei do divórcio (Decreto-Lei de 3 de novembro de 1910, *Diário do Governo*).

Com a proclamação da República, a 5 de outubro de 1910, novos valores se instituíram e novas alterações foram introduzidas na estrutura do sistema jurídico familiar. A lei do divórcio era assim constituída por quatro capítulos principais: 1) da dissolução do casamento; 2) do divórcio litigioso; 3) do divórcio por mútuo consentimento; 4) da separação de pessoas e bens.

No que respeita à dissolução do casamento, esta poderá ocorrer por morte de um dos cônjuges ou por divórcio, que, por sua vez, poderá ser pedido por um dos cônjuges (litigioso) ou por ambos (mútuo consentimento) Considera-se o adultério do marido uma das causas legítimas de divórcio litigioso e garante-se a proteção aos filhos ilegítimos, revelador de princípios como o da liberdade e igualdade de direitos na esfera conjugal e parental (respetivamente, art.º 1º, art.º 3º e art.º 4, do Decreto-Lei de 3 de novembro, *Diário do Governo*, 4 novembro de 1910)

A 20 de abril de 1911, o governo provisório da República decretou a lei da separação da Igreja do Estado. Daí resultou a obrigatoriedade de registo civil (pelo Código do Registo Civil de 18 de fevereiro de 1911, *Diário do Governo*, n.º41, 20 Fevereiro de 1911), foram criadas as conservatórias do registo civil para que fossem registados nascimentos, casamentos e óbitos) ocorrer antes da cerimónia religiosa de formalização do casamento, bem como o reconhecimento e garantia de “plena liberdade de consciência a todos os cidadãos (...)” (Decreto-Lei de 20 de abril de 1911, art.º 1, *Diário do Governo*, de 21 de Abril de 1911).

Em 1933, com o Estado Novo, fora introduzida nova legislação, que revela, por sua vez, uma diferente perspetiva sobre a família e sobre o papel do Estado na educação e proteção dos seus membros. Perfilhava-se o entendimento de que a família se constituía pelo casamento e pela filiação legítima e, por outro lado, que os cônjuges tinham direitos e deveres iguais na sustentação e educação dos filhos legítimos (art.º 12 da Constituição de 1933). Por sua vez, o Estado tinha como incumbência a defesa da família.

Atualmente, a separação conjugal e o divórcio regem-se por um processo legal mais ou menos complexo, em função da constituição da família e do desejo dos cônjuges.

Sempre que existam filhos menores na família, o processo tramita os seus termos tendo em linha de conta sempre o superior interesse do menor, evitando, quando possível, que a rutura conjugal signifique uma rutura parental. Este conceito não tem uma definição específica e, desta forma, impõe-se uma análise individualista a cada criança. Porém, sendo concretizado pelo juiz, baseia-se em critérios legais como a Lei Constitucional n.º 1/2005, de 12 de agosto (n.º1, art.º 69.º; n.º5, art.º 36.º) e do Código Civil (n.º1, art.º 1918.º). Nestes artigos, estão consagrados os direitos da criança em relação à sua proteção pela sociedade e pelo Estado, bem como dos deveres dos progenitores em relação ao seu desenvolvimento integral.

A legislação referente à regulação do exercício do poder paternal aplicável aos casos de separação e divórcio acordados até outubro de 2008 sofreu algumas alterações pela Lei n.º61/2008, de 31 de outubro. A alteração à designação de Poder Paternal para Responsabilidades Parentais, segundo o n.º1 do art.º3.º da Lei n.º61/2008, de 31 outubro. Processo idêntico ao que aconteceu em França com a reforma do Código Civil em 1970, em Itália em 1975, na Áustria em 1977, na Alemanha em 1979 e em Inglaterra e Escócia em 1989, em que o conceito tradicional foi substituído por outros mais rigorosos e elucidativos (Farinha & Lavadinho, 1997).

Conforme salienta Sottomayor (2014), o conceito de Poder Paternal foi alterado para o de Responsabilidades Parentais, na sua opinião passou-se do conceito de família patriarcal caracterizada pela organização hierárquica superior do homem como chefe de família, relativamente à mulher e aos filhos, à desígnio de compromisso quotidiano dos pais com as necessidades dos filhos, sejam elas físicas, emocionais e intelectuais.

Entendia-se que existiam duas modalidades de divórcio, por mútuo consentimento ou litigioso. O primeiro podia ser requerido no tribunal ou na conservatória do registo civil por ambos os cônjuges, desde que em comum acordo. Era uma modalidade sem indicação da causa, mas subordinada a três acordos: regulação do poder paternal relativo aos filhos menores (das responsabilidades parentais), destino da casa de morada de família e prestação de alimentos a ex-cônjuges (n.º1, n.º2, art.º 1773.º do C.C.).

De acordo com o art.º 1773.º do C.C., o juiz, ao receber o requerimento de divórcio por mútuo consentimento, convocava os cônjuges na tentativa de os conciliar e, se tal não ocorresse, dava-lhes primeiro um prazo de três meses para reflexão e, seguidamente, o prazo de um ano, para a tentativa de conciliação também prevista na atual lei, em divórcio sem consentimento de um dos cônjuges. Segundo o n.º2 do art.º 1779.º do C.C., se a tentativa de conciliação não resultar, o juiz procurará obter acordo entre os cônjuges para alterar a modalidade de divórcio.

Neste período, poderia o juiz determinar a intervenção dos serviços públicos ou privados de mediação, mediante o consenso dos cônjuges (Mediação, Lei n.º133/99 de 28 de Agosto, n.º1 art.º147.º - D, Organização Tutelar de Menores (O.T.M)).

O divórcio litigioso era pedido em tribunal por um dos cônjuges contra o outro (Modalidades, n.º3, art.º 1773.º do C.C.), tendo por fundamento a violação culposa dos deveres conjugais (art.º 1779.º do C.C.) ou a rutura de vida em comum (art.º 1781.º do C.C.).

Presentemente, o divórcio pode ser requerido por ambos os cônjuges e em comum acordo na modalidade de mútuo consentimento ou pode ser requerido sem o consentimento de um dos cônjuges. Poderão requerer o divórcio por mútuo consentimento dirigindo-se à Conservatória do Registo Civil (Decreto-Lei n.º 272/2001, de 13 de outubro, que concedeu competências às conservatórias do registo civil para o divórcio por mútuo consentimento, mesmo no caso de existirem filhos menores) e, no caso de não haver acordo sobre as questões relacionadas com os filhos menores e bens comuns, terão de recorrer ao tribunal.

Nos termos do disposto no art.º 1774.º do C.C., a Conservatória do Registo Civil ou o tribunal, antes do início do processo de divórcio, “devem informar os cônjuges sobre a existência e os objetivos dos serviços de mediação familiar”.

Procura-se que, em sessão de mediação familiar, os cônjuges definam e acordem entre si o exercício das responsabilidades parentais quando existem filhos menores, a prestação de alimentos ao cônjuge que deles careça, o destino da casa de morada de família e apresentem uma relação específica de bens comuns.

Anteriormente, o poder paternal só era exercido por ambos os progenitores se estes assim acordassem. Caso contrário, caberia ao tribunal determinar qual dos progenitores o exerceria. Para além disso, caso o acordo não assegurasse o interesse do menor, incluindo o interesse deste manter uma relação de proximidade com aquele a quem não foi confiado, a homologação seria recusada pelo mesmo (art.º 1905.º e 1906.º do C.C.).

Na mesma esteira, o n.º 1 do art.º 180.º da O.T.M. menciona que o exercício do poder paternal tem de estar em harmonia com o interesse do menor. Este poderá participar no processo, estando presente nas conferências com o juiz, se este assim o determinar, tendo em consideração a idade e o grau de maturidade daquele (n.º1, art.º 175 da O.T.M.). Esta situação encontra-se agora alterada, podendo o menor ser ouvido, independentemente da idade (n.º3, art.º 1901.º do C.C.).

Entendia-se que o progenitor que detém a guarda devia velar pela segurança e saúde dos filhos, dirigir a sua educação, representá-los e administrar-lhes os bens (conteúdo do poder paternal, salvaguardado pelo n.º1, art.º 1878.º do C.C.). Segundo Sottomayor (2014), este direito permite que se deixe de fixar unicamente a habitação do menor e de coabitar com este e assume como fundamental as responsabilidades educativas, no que respeita à sua educação básica, cívica e religiosa. Salvaguarda-se que ao progenitor sem a tutela cabe o direito de preservar os laços pessoais com o filho e de controlar o modo como este é educado pelo progenitor a quem foi confiada a mesma.

Atualmente, e segundo o n.º1 do art.º 1906.º do C.C. do atual regime jurídico, as responsabilidades parentais são exercidas por ambos os progenitores, da mesma forma que vigoravam na constância do matrimónio (o exercício do poder paternal - responsabilidades parentais - pertence a ambos os pais), exceto em situações de urgência em que um dos progenitores poderá agir sozinho, informando o outro logo que possível. O tribunal poderá intervir e determinar o exercício individual (exclusivo) das responsabilidades parentais caso o exercício comum se mostre contrário aos interesses do menor. Relativamente aos atos da vida diária (corrente) do menor, cabe ao progenitor com quem o menor vive habitualmente ou ao progenitor com quem o menor está temporariamente o exercício das responsabilidades parentais, desde que sejam respeitadas as mesmas orientações educativas. É da responsabilidade do tribunal determinar a residência do menor, tendo em conta, para essa decisão, um eventual acordo estabelecido entre progenitores e o interesse do menor.

A partilha das responsabilidades parentais assenta no princípio de que os progenitores são igualmente responsáveis pelos filhos após separação ou divórcio. Exige um exercício de cooperação e comunicação entre ambos, bem como a capacidade de pôr de lado as divergências pessoais em prol do bem-estar do menor. Este conceito de responsabilidades parentais facilita “a identificação de uma união parental diferenciada da união conjugal ou

união marital, apontando para a necessidade da sua permanência e sobrevivência após eventual dissolução destas” (Farinha & Lavadinho, 1997, p. 49).





Capítulo III

Mediação Familiar

“Os casais em vias de separação ou divórcio não
negoceiam no vazio. Eles negociam à sombra da lei... A
solução que seria imposta pela lei, no caso de não se
conseguir nenhum acordo, dá a cada um dos pais alguns
trunfos para a negociação.”

Mnookin e Kornhauser (1979)

3.1 Nota Histórica da Mediação Familiar

Não conseguiríamos encetar uma abordagem à Mediação Familiar sem antes percorrermos um pouco a sua história, conhecendo onde começou e como se encontra nos dias de hoje, sem que se trate de um levantamento pormenorizado, mas com especial atenção ao seu enquadramento.

Assim, diversos autores (Folberg & Taylor, 1992; Haynes & Marodin, 1996; Serrano, 1996b, 2001; Kelly, 1996; Serrano & Méndez, 1999; Serrano, Lopes, Rodríguez & Mirón, 2006; Parkinson, 2008; Cunha & Leitão, 2012) referem que a mediação vista como uma alternativa na resolução de conflitos em que uma ou várias pessoas ajudam outras a tomar as suas próprias decisões é, provavelmente, tão antiga como a humanidade.

São diversas as definições que encontramos na literatura que pretendem descrever a mediação familiar, quer pela sua função, processo ou relação entre os intervenientes. Considerando o alvo do estudo ora apresentado, julgamos pertinente referir como o Sistema de Mediação Familiar Português, atualmente, a define. Leia-se “uma modalidade extrajudicial de resolução de conflitos surgidos no âmbito de relações familiares, em que as partes, com a

participação pessoal e direta e, auxiliadas pelo mediador de conflitos, visam alcançar um acordo” (Portal Europeu da Justiça, s.d.).

González-Capitel (2001) defende que a mediação não é uma criação atual, mas sim uma adaptação moderna baseada em culturas antigas, sociologicamente diferentes umas das outras, em distintos períodos históricos.

Confúcio, pensador e filósofo chinês – séc. IV a.C. – referia a existência de um equilíbrio harmonioso e natural existente nas relações humanas, o qual não deveria ser interrompido, defendendo que a persuasão moral e o chegar a um acordo seriam as bases ideais para se resolver um conflito e não a coerção (Cohen, 1966, citado em Folberg & Taylor, 1992, p. 21).

A este respeito, Folberg e Taylor (1992) descrevem a existência da prática da mediação na China, tanto nos dias de hoje como há milhares de anos, relatando que, no Japão, os conflitos familiares eram tradicionalmente resolvidos pela própria comunidade, sem que houvesse recurso aos tribunais. A intervenção destes, na sociedade, começou a aparecer apenas antes da 2ª Guerra Mundial. De tal modo que este país, ainda hoje, conta com muito poucos advogados, quando comparado com outros países do mundo ocidental. Este facto verifica-se para as disputas em geral, bem como nos conflitos no âmbito familiar.

Ao longo dos séculos, tem-se constatado que em quase todos os grupos étnicos existem sistemas de solução de conflitos. Dentro das várias comunidades religiosas, rabinos, sacerdotes e imãs têm desenvolvido processos de apoio aos seus fiéis para que estes consigam acordos beneficiadores de ambas as partes.

A prática da mediação tal como é contemporaneamente pensada surgiu no final da década de 60 e princípio da de 70 do século XX, nos EUA, e pode ser associada ao chamado movimento da *Alternative Dispute Resolution* (ADR).

Em 1976, realizou-se, nos Estados Unidos, uma conferência denominada *The Pound Conference*, na qual se discutiram as causas do descontentamento popular relativamente à Administração da Justiça. Frank Sander, um dos participantes, focou a problemática de se olhar para sistema o judicial, tomado como um sistema fechado, como a única forma de resolução de conflitos (Levin & Wheeler, 1979).

Sander idealizou o modelo denominado *Multidoor Courthouse System* - Sistema Multiportas -, que visava, fundamentalmente, proporcionar soluções que, de forma mais eficaz, rápida e com custos razoáveis, estivessem em maior consonância com as singularidades de cada caso. Neste sentido, o objetivo era o de disponibilizar alternativas várias de resolução de conflitos para processos levados aos tribunais. Subjaz a este conceito a noção de que, tendo cada caso a sua própria especificidade, existem vantagens e desvantagens de se recorrer a um ou a outro mecanismo de resolução de litígios, pelo que o autor defende que idealmente deveriam existir múltiplas possibilidades de o fazer (Sander, 1979; Goldberg, Sander & Rogers, 1992).

Desta forma, Sander, na referida *The Pound Conference*, vislumbrou para o futuro não unicamente um tribunal (*courthouse*), mas um sistema alternativo de resolução de conflitos com múltiplas portas. Com este, os litigantes seriam triados por um administrativo de justiça (*screening clerk*) e direcionados para a porta com o procedimento mais apropriado ao problema. Assim, o centro idealizado pelo autor, que proporcionaria uma ampla gama de meios de resolução de conflitos, poderia estar disposto da seguinte forma: mediação (*mediation*), arbitragem (*arbitration*), investigação dos factos (*fact-finding*), painel de triagem (*malpractice screening panel*), tribunal superior (*superior court*) e provedor de Justiça (*ombudsman*) (Goldberg, et al., 1992).

O procedimento de triagem inicial, realizado pelo administrativo de justiça, tendo como base a análise do litígio, representa a característica-chave do sistema Multiportas, pois é nesta

fase que é determinado o processo ou a combinação de vários possíveis que permite às partes fazerem as suas escolhas para uma mais adequada resolução do problema (Goldberg, et al., 1992).

Os litigantes, em contexto de tribunal e nos casos apropriados, seriam incentivados pelo mesmo a optar por um processo das denominadas *ARD - Alternative Dispute Resolution* (Meios Alternativos de Resolução de Disputas), contrariamente ao processo adversarial habitual, e caberia ao tribunal prover, pelo menos, um meio alternativo (144-Part 5 Cong. Rec., 1998, pp. 6187-6118).

Griffin, Santos e Pember, conselheiros conjugais, foram os pioneiros no uso da expressão *Mediação Familiar*, pela primeira vez, em Atlanta, quando consideraram essencial que existisse um contexto neutro e um lugar que permitisse a famílias em litígio negociarem as suas divergências, o qual foi denominado a *ponte* (Brown, 1982).

Coogler, um advogado e conselheiro conjugal que vivenciou um processo de divórcio litigioso, é tido como *o pai da Mediação Familiar* e foi fortemente influenciado por este mesmo local, tendo fundado, em Atlanta, o primeiro centro de Mediação Familiar dos Estados Unidos. Em *Structure mediation in divorce settlement*, de Coogler, publicado em 1978, sintetiza a filosofia, a estrutura e o processo do referido método, assente na presença de uma terceira parte, o mediador, que recorria a técnicas de intervenção e de comunicação usadas, nomeadamente, na mediação laboral e nas ciências sociais (Brown, 1982; Folberg, Milne & Salem, 2004).

Esta forma de resolução de conflitos celeremente chegou ao Canadá, que possui serviços de mediação quer públicos, quer privados, nomeadamente por organismos privados sem fins lucrativos. A disseminação do método e do fenómeno são visíveis, por exemplo, no Québec, cujos serviços de Mediação Familiar se instalaram, em geral, nos palácios de justiça, tendo parte do processo de mediação o apoio financeiro do Ministério da Justiça do Canadá (Gouvernement du Québec, 2013).

Nos Estados Unidos da América, a justiça federal recenseou, em 1986, seis mil entidades similares (Guillaume-Hofnung, 1995).

Da mesma forma, o fenómeno alastrou igualmente para a Austrália (North, 2005) e a Nova Zelândia, a América Latina (Diego & Guillén, 2006) e o Extremo Oriente (Hanafi, 2011).

Em 1976, foi criado o primeiro Centro de Mediação Familiar, em Bristol, no Reino Unido e, depois, noutras partes do país, facto que teve, como possível causa, a elevada taxa de divórcios. A partir dos anos 80 do século passado, pelo seu impacto positivo, inúmeros países da Europa, entre os quais a Alemanha, a Áustria, a Bélgica, a Eslovénia, a Espanha, a Finlândia, a França, a Itália, a Noruega, a Polónia, o Principado de Andorra e a Suécia decidiram, igualmente, implementar Serviços de Mediação Familiar (Casals, 2005; Requena, 1999). Em países como a Alemanha, a Áustria, a França e o Reino Unido, são entidades particulares e independentes do Estado, embora secundadas por sistema de Apoio Judiciário deste, que detêm os serviços de mediação. No entanto, nos restantes mencionados, cabe ao Estado prover serviços de mediação, sendo, em alguns casos, da responsabilidade dos municípios assegurar esses mesmos serviços (Wieviorka, 2002). Em termos globais, alguns destes serviços são gratuitos, outros não, como é o caso da Alemanha, em que os pagamentos se sujeitam a acordo entre o mediador privado e os intervenientes (Portal Europeu da Justiça, 2013).

O Código de Processo Civil francês, ao definir mediação, indica que um juiz poderá, mediante a anuência das partes, designar um mediador, para que este ajude a encontrar uma solução amigável para o conflito que os opõe (art. 131-1, Décret n° 96-652 du 22 juillet 1996).

Na América Latina, a mediação só recentemente entrou em funcionamento. No entanto, apenas é obrigatória na capital federal da Argentina, Buenos Aires, em que, por lei, deve passar-se pela mediação antes de se apelar aos tribunais. A Argentina incorporou a mediação com a sua institucionalização, através de decreto do Poder Executivo, passado em 1992, tal como outros meios de resolução alternativa. Viu, igualmente, o estabelecimento de um centro de

mediadores com a função de prestação de serviços de mediação requeridos por juízes, diretamente pelos interessados ou por entidades públicas ou privadas (Berardo, Greco & Vecchi, 2004).

O *European Forum for Research and Training in Family Mediation* (2013) tem como objetivo a agregação de instituições de formação em mediação familiar, impulsionando o desenrolar da atividade cooperante e interdisciplinar, considerando as particularidades nacionais e culturais. Por outro lado, pretende instituir e zelar pela manutenção de critérios de formação mínimos, promovendo o aprimoramento dos mediadores familiares através de formação contínua. Pretende a existência de um local que possibilite a troca de experiências de mediação familiar em contextos diversos, nomeadamente em casos de divórcio e de separação, e em conexão com distintas práticas de mediação, propiciador de reflexão e, igualmente, de investigação na área em questão. Visa, ainda, a colaboração e o fortalecimento de relações com organismos europeus e internacionais responsáveis pela implementação de serviços de mediação.

A União Europeia tem vindo a ter um carácter fundamental como impulsionador de formas alternativas de resolução de litígios, como no caso da mediação, nomeadamente através das inúmeras e diversas recomendações que têm sido criadas.

Segundo Vall e Villanueva (2008), a Recomendação n.º R(98)1 do Comité de Ministros do Conselho da Europa aos Estados Membros, surgida em 1998, é o documento de fulcral importância que regula a mediação familiar na Europa, a nível legislativo e de prática, dado reunir as normas fundamentais da mediação. Para além de estabelecer os princípios orientadores da mediação familiar por parte dos Estados Membros, determina ainda o âmbito de atuação, a sua estrutura, os procedimentos e os acordos.

A R(98)1 estabelece que se devem estimular meios, tais como a mediação, que possibilitem o atingir de acordos em que as partes estejam em consenso, antes de existir uma

decisão judicial que condicione a vida de uma criança, apontando, de forma explícita, no seu ponto 6, para a Convenção Europeia sobre o Exercício dos Direitos das Crianças.

A voluntariedade, a consensualidade, a confidencialidade, a imparcialidade, a neutralidade, a flexibilidade, a celeridade e a proximidade representam alguns dos princípios fulcrais da mediação elencados pela supra mencionada Recomendação R(98)1, que aconselha, ainda, no ponto 11, os Governos dos Estados Membros a instituírem ou a fomentarem o recurso à mediação familiar ou a reforçarem a mesma, se for o caso. Não obstante, os Estados Membros, e de acordo com a mesma, possuem autonomia para estabelecerem a forma como divulgam e promovem a mediação e para decidirem o carácter compulsório de uma sessão de pré-mediação.

Assinado a 29 de outubro, de 2004, o Tratado de Roma estabelece uma Constituição para a Europa e institui medidas designadas para desenvolver meios alternativos de resolução de litígios (artigo III – 269º, n.º2, alínea g) do *Tratado que estabelece uma Constituição para a Europa*.

No mesmo sentido, o Parlamento Europeu e o Conselho da União Europeia estabeleceram a Diretiva 2008/52/CE de 21 de maio de 2008, respeitante a determinados aspetos da mediação em controvérsias comerciais e civis, cujo intuito era não só o de simplificar e melhorar o acesso à resolução alternativa de litígios, bem como promover a resolução de litígios de forma amigável, incentivando os Estados Membros ao recurso à mediação nos referidos casos, nomeadamente pelas vantagens elencadas que este tipo de método apresenta. A Diretiva estabelece que todos os Estados Membros devem assegurar a totalidade dos acordos que resultem da mediação que sejam passíveis de serem declarados exequíveis, dado afirmar que a mediação deverá ser tida como alternativa face ao processo judiciário, isto é, defende o carácter de igualdade dos meios de composição dos litígios e da jurisdição. Alertava ainda para existência do *Código Europeu de Conduta para Mediadores* (2014), de adesão voluntária, que

regula o exercício da atividade dos mediadores, nomeadamente no que respeita aos seus direitos e deveres.

Pode inferir-se, do exposto, que a necessidade de procura de novas soluções para a resolução de litígios tornou-se premente quando os tribunais, satisfatoriamente, não conseguiram dar resposta aos inúmeros processos, nomeadamente pelo tipo e natureza de questão neles envolvidos.

Nos modelos de Mediação atuais, seja familiar ou não, são as próprias pessoas em conflito que detêm o poder, uma vez que cada uma das partes determina, a cada momento, a continuidade da disputa ou, pelo contrário, decide que o compromisso alcançado é melhor do que a prossecução da situação conflitual.

Nesta capacidade decisória dos intervenientes assenta o valor diferencial uma vez que esta é conducente a uma transformação real e objetiva na forma com o conflito é enfrentando.

3.2 Em Torno da Mediação Familiar

A par deste breve historial da Mediação Familiar existem algumas considerações que importa salientar.

Os mediadores que trabalham com o divórcio e outros temas relativos à família devem ter conhecimentos sólidos sobre a interação, os padrões e os sistemas normativos pelos quais as famílias se regem. Nota-se, contudo, que nem sempre existem mediadores com formação para tratar de todos os litígios em termos familiares, nomeadamente aqueles que envolvem problemas de custódia.

A este respeito, Kelly (2000) refere que existem enumeras formas para se chegar ao exercício da mediação familiar, defendendo um conjunto de contributos basilares e inigualáveis que devem ser considerados na formação e no desempenho das funções de mediador familiar, tais como: as experiências de vida; habilidades adquiridas; experiência profissional com

famílias; a formação específica em mediação familiar; a consulta e acompanhamento por colegas da mesma área e a formação contínua.

Por seu lado, Olshaker (1990) propõe o recurso a terceiros quando o casal não consegue chegar a um consenso quanto à custódia dos filhos, salientando que as partes quando envolvidas no conflito perdem, por vezes, a racionalidade que garante a eficácia de todo o processo.

Folberg e Taylor (1992) pertinentemente afirmam que, sob o ponto de vista estatístico, o divórcio está a tornar-se, muito celeremente, numa situação problemática, influenciando, nomeadamente, a distribuição normativa da população. Tal relaciona-se diretamente com o surgimento de novos sistemas transacionais e de processos, fruto de situações em que os pais partilham os filhos, constituem um novo casamento ou formam unidades familiares misturadas.

A funcionalidade familiar prevê a existência de estabilidade emocional e económica dos seus constituintes, mormente os filhos, protegendo-os de tensões e ameaças externas. Os casais chegados à mediação em fase de rutura são aqueles cujas tarefas são já inexistentes ou não conseguem ser cumpridas na sua totalidade, devido ao grau de degradação a que chegou a sua relação. De forma a trabalhar em conjunto competências mínimas de negociação e de solução de problemas, o mediador, recorrendo a técnicas de mediação, pode expor aos litigantes formas de restauração das atividades que haviam sido interrompidas (Folberg & Taylor, 1992).

Não raro surgem, na área das ciências sociais, matizes com aceções várias, tendo sido o próprio conceito de mediação afetado por esta situação. Para investigadores e mediadores, a mediação é um processo de resolução de conflitos, que se caracteriza pela presença e ação de uma terceira parte, à qual preferimos chamar terceiro, uma vez que o conceito de parte colocaria o terceiro ao nível das partes em litígio. Ora, tal não acontece. Este *auxiliador* não é parte e muito menos está diretamente implicado no conflito (Serrano, 1996b).

Dentro desta tentativa de articular teoricamente o conjunto dos aspetos que compreendem a dinâmica da mediação, houve, nos últimos anos, contribuições interessantes, embora de âmbitos e consequências muito diferentes.

Um exemplo é o trabalho de Zariski (2010), que reflete sobre a importância dessa teoria e da sua utilidade na mediação. É abordada a sempre presente questão entre teóricos-acadêmicos e profissionais muito ligados à prática da mediação. Apresenta uma matriz comprimida de fatores condutuais sobre a percepção, a emoção, a cognição e a comunicação. A intervenção é fixada a três níveis: micro, meso e macro. Enfatiza-se as intervenções de corte teórico e analisam-se possíveis programas de vínculo entre a teoria e a prática.

Considera conveniente a criação de um marco ou de uma matriz na qual se coloque e ordene as formulações teóricas que se vão estabelecendo. As teorias de carácter percetivo relativas ao poder e à importância das razões e dos conflitos foram muito utilizadas no conflito internacional e nas análises da simetria ou equilíbrio de poder. As teorias referentes à emoção deram cobertura teórica a formulações como à da Escola de Harvard, relativa à separação da pessoa do problema, ou à de Moore, acerca da neutralização das emoções. Trata-se de uma exposição sugestiva, mas aquele requer desenvolvimentos específicos.

É na delimitação das funções, do comportamento e da postura do mediador que poderão assentar as possíveis diferenças e não no conceito de mediação em si. A delimitação do conceito de mediação não decorreu sem a presença de alguns obstáculos, nomeadamente pelo facto de se aproximar de outros sistemas com os quais possui pontos em comum. No entanto, também se distingue dos mesmos.

Alguns autores consideram que o mediador deve ser, necessariamente, imparcial e neutro. Outros, discordantes, consideram que a parcialidade se apresenta, inúmeras vezes, como condição indispensável para se atingir a solução do conflito. Consequentemente, a prática da

mediação varia de acordo com as situações sociais em que se desenvolve o processo e os distintos tipos de conflitos em confronto (Carnevale, 1986).

Equaciona-se a mediação como um processo em que existe a possibilidade de intervenção de um terceiro neutro que, com o intuito de se atingir um acordo entre as partes intervenientes, apresenta a proposta de auxiliar os mesmos no decorrer de uma negociação (Pruitt & Kressel, 1985).

A este respeito, Moore (1986; 1995) sustenta que a mediação é uma extensão e recomposição do processo de negociação, pautada pela intervenção de um terceiro aceitável pelas partes, de carácter imparcial e neutro.

Para Vinyamata (2003), a mediação é um processo comunicacional em que existe um mediador cuja incumbência é a de auxiliar, de forma imparcial, os indivíduos envolvidos no litígio para que estes consigam atingir um acordo que possibilite a restauração das boas relações entre os mesmos e que permita, se não o encerramento do conflito, pelo menos a sua atenuação.

A inclusão desta definição prende-se, essencialmente, com a explanação sobre a palavra *ajuda* apresentada por Bernal (2006) neste contexto, a qual prevê que o mediador não força nem impõe uma resolução. A função deste passa, então, pela capacitação das partes para que estas possam atingir o seu próprio acordo, em discussão conjunta.

Por outro lado, Duffy e colaboradores (1996) consideram que, na mediação, um terceiro neutral - o mediador - intervém num litígio recorrendo a técnicas várias para ajudar as partes opostas a conseguirem atingir um acordo consensual na administração ou resolução do seu litígio.

De acordo com Folberg e Taylor (1992), a mediação nada mais é do que um processo através do qual os participantes negociam, juntamente com um terceiro, os problemas em discussão, com intuito de encontrarem e considerarem alternativas, para alcançarem um acordo recíproco adaptável às suas necessidades.

Para estes autores, para além de fomentar a diminuição das barreiras de comunicação presentes, a mediação explora, igualmente, as opções possíveis de acordo com a necessidades das partes, para além de tender a fornecer um modelo passível de ser usado numa resolução de problemas no futuro.

Bernal (2002) defende que a mediação aplicada à família é um novo método de abordagem da separação e do divórcio, ensinando as partes a separarem-se, enquanto, simultaneamente, mantêm a sua responsabilidade parental, pois viabilizam que os filhos mantenham uma relação funcional após a separação.

A autora alerta que, em situações de conflito, as pessoas estão envoltas em sentimentos de incapacidade, insegurança, confusão e afastamento no enfrentar da situação conflitiva (reportando-nos aos estilos de gestão de conflitos caracterizados pelo evitamento ou negação) que encaminha a que se centrem no negativo, no passado e no inatingível. Estes sentimentos estão envoltos numa conceção dicotómica pouco flexível, centradas em si mesmas, o que pode conduzir a desconsiderar o outro, as suas opiniões, os interesses ou as necessidades. Destaca que nestas situações, e em não poucas ocasiões, a comunicação é inadequada, que não se escuta o outro e, conseqüentemente, torne-se muito difícil chegar a acordo (Bernal, 2006).

O processo de mediação, por um lado, ajuda toda a família a realizar a rutura de forma menos dolorosa e, por outro, possibilita a participação dos interessados no próprio processo. Desta forma, com este método, os intervenientes são incitados a decidirem a forma de regulação da sua vida no futuro, mediante os seus interesses individuais, os do outro e o dos filhos.

A este respeito, Bernal (2002) apresenta uma análise ao contexto emocional da rutura e a intervenção profissional no mesmo. De acordo com esta, mediante o romper de uma relação, as pessoas afirmam que vivenciar um estado de confusão aumenta não só devido ao facto de terem de optar pelo separar-se ou não mas, igualmente pela ausência de informação quanto ao

que devem fazer para resolver o problema. Tal significa, também, que sentem dificuldade em manter a situação de conflito em que se encontram sob controlo (cf. Figura 3.1.).



Figura 3.1. Modelo da Dinâmica do Conflito (Bernal, 2002).

A autora ressalta que as partes, nestes contextos e perante falta de informação e um estado emocional alterado, procuram ajuda na justiça. Consideram que esta pode, com equidade, apresentar uma solução para os problemas com que se deparam. No entanto, contrariamente ao expectável, o envolvimento num sistema de competição não é conducente à resolução dos seus problemas e aquando da transferência do conflito pessoal para o âmbito legal, os menores passam a ser implicados no litígio.

O desenrolar do conflito é favorecido pela intervenção, a nível legal, de um advogado. Ao representar uma das partes, este desenvolve uma estratégia de competição objetivando que o seu constituinte seja o maior beneficiário e ganhe à outra parte e o mesmo fará o advogado da outra parte. Neste contexto, as consequências nefastas para as partes que, embora estejam

em situação de rutura, deverão continuar a desempenhar o seu papel como pais, não são precavidas (Bernal, 2002).

Segundo Bernal (1995), a mediação, como facilitadora e conducente à liberdade e responsabilidade das partes envolvidas, respeita a diferença e procura resolver os conflitos de forma pacífica e alternativa ao contexto judicial, inserida num sistema de democratização da vida social.

Caso não haja uma demarcação diferencial face aos papéis que, num contexto legal, advogados e mediadores exercem, poderá suscitar confusão entre mediação e métodos de resolução de conflitos como é o caso da arbitragem, da conciliação e da negociação, nomeadamente no que respeita aos seus objetivos (Bernal, 2007) e, neste sentido, importa apresentar sumariamente a distinção de cada um destes termos. Segundo Cunha e Leitão (2012) a arbitragem é um meio não consensual, em que não existe, por parte dos envolvidos, vontade de negociar ou de chegar a um acordo, pelo que se sublinha o litígio no qual existe sempre o perdedor e o vencedor. Quando assim é, as partes recorrem a um juiz ou a um árbitro, ou seja, a um terceiro, nomeado pelo Centro ou por elas designado, cabendo a este a decisão, mediante critérios de merecimento ou legais, do veredito, o qual deverá ser cumprido pelos litigantes (Lei n.º 63/2011 de 14 de Dezembro).

A negociação enquadra-se nos meios consensuais de resolução de litígios. Nestes casos, existe a predisposição ou capacidade para o diálogo, o debate das questões e para a obtenção de consenso. Pelo facto de as partes terem um maior controle sobre o desfecho e mais facilmente se reverem nos acordos por eles estabelecidos, trata-se de um processo mais simples do que a arbitragem (Cunha & Leitão, 2012).

Ainda neste contexto, Parkinson (2008) assinala que ao compararem-se, existe a tendência a considerar que a mediação se apresenta como a boa solução, enquanto os processos litigiosos são tidos como os maus da fita. Considerando a nem sempre adequabilidade ou

aplicabilidade da mediação e que, mesmo que a ela se recorra, tal não significa que produza um acordo, a autora defende que tal apreciação é simplista e injusta para qualquer dos dois sistemas (cf. Figura 3.2.).

Processos litigiosos	Mediação
As partes são tratadas como adversários	As partes são estimuladas a procurar interesses mútuos
As questões são definidas pelos advogados recorrendo a termos legais	As partes explicam as questões pelas suas próprias palavras
Os advogados atuam como defensores do seu cliente	Os participantes falam e escutam-se um ao outro
As posições radicalizam-se, afastando ainda mais os casais	As diferenças são reduzidas, estabelecem-se pontes
Os processos estão sujeitos a regras legais formais	Os processos são informais, confidenciais e flexíveis
Os processos duram normalmente muito tempo e sofrem atrasos	Os acordos podem ser atingidos rapidamente
As partes confiam nos seus advogados	Os participantes explicam as suas necessidades
A atenção está centrada em danos e ofensas do passado	A atenção está centrada na procura de soluções futuras
Os estados de conflitos e de tensão são prolongados	O conflito resolvido e a tensão diminui
Dificuldade em considerar diferentes alternativas	Pondera todas as opções disponíveis
Os custos são elevados para os litigantes e para o Estado	Os custos legais podem ser reduzidos ou evitados
As decisões são impostas pela autoridade judicial	A tomada de decisão é participada
As decisões impostas têm menos probabilidades de subsistirem	As decisões consensuais têm maiores probabilidades de perdurarem

Figura 3.2. Paralelismo entre as características preponderantes nas duas realidades: processos litigiosos versus mediação (Parkinson, 2008, p. 19).

Por outro lado, Mirón, Serrano e Rodríguez (2001) alertam que, de acordo com a forma como o sistema judicial está delineado para a resolução de conflitos, confere-se a razão a uma das partes, o que significa que, a nível do sistema tradicional, era assumido que existia um conflito de soma zero entre os intervenientes envolvidos.

Embora aceitem que há meios judiciais facilitadores de acordos, em que os interesses dos indivíduos implicados no processo são acolhidos, os autores consideram fundamental que se atinja um acordo no sistema judicial, que deverá ser cumprido. No entanto, apesar de

existirem algumas vantagens devido ao caráter compulsório dos acordos, a percepção de que a decisão tomada não foi sua poderá causar problemas relacionais entre as partes.

Suares (1999) defende que caso um ou ambos os intervenientes não manifestem vontade de resolução do litígio ou, por outro lado, não respeitem os princípios e as normas da mediação, então a mediação não poderá funcionar como medida alternativa. Na eventualidade de a saúde mental, devido à influência de substâncias aditivas, de qualquer uma das partes, estar alterada, a capacidade para comunicar ou tomar decisões poderá estar afetada.

Quando se trata de conflitos familiares e, em particular, os que implicam separação ou divórcio, o objetivo primeiro deveria ser o atingir uma solução passível de resolver o problema existente e, também, preventiva em relação a problemas futuros, que os intervenientes envolvidos considerassem como totalmente válida (Mirón, et al., 2001).

Segundo Bernal (2002), a justiça, ao tomar como base a noção de indissolubilidade do matrimónio e ao alicerçar o processo litigioso na confrontação, em que se recorre a um representante legal, não consegue providenciar uma solução para o conflito em que as partes estão envolvidas no momento em que se separam. Por outro lado, as divergências existentes entre elas são agravadas pela avaliação psicológica da qual se serve para aferir qual dos pais se afigura como o mais apropriado. Neste sentido, a autora considera que a decisão final do juiz não se afigura como satisfatória para qualquer das partes, nomeadamente por não lhes conceder capacidade decisória sobre o seu futuro e o dos filhos, pelo que irá agudizar a discórdia entre elas, fomentar o incumprimento da mesma e levar a que se recorra de novo à justiça para que esta lhes dê o que não está ao seu alcance.

Segundo Bernal (2002), a mediação apresenta-se, tendencialmente, como meio de atuação cujo objetivo passa por preparar através de tomada de decisões que julguem mais benéficas e causadoras de menor prejuízo para todos os envolvidos, seja capaz de solucionar as suas discordâncias.

Assim, a mediação oferece uma ambiência de maior acalmia e harmonia, facilitadora do desenvolvimento das negociações de forma não conflituante, transformando expressivamente o papel dos intervenientes neste contexto. Contrariamente ao que ocorre nos processos litigiosos, em que o casal é apenas um espectador, um observador, com a mediação, o casal passa, no processo de divórcio, a desempenhar o papel principal, com o auxílio e conhecimentos do mediador, que incentiva a um envolvimento de proatividade.

Nestes casos, cabe ao juiz aceitar a decisão tomada por mútuo acordo do casal e não decidir a melhor alternativa para os interessados.

Importa reiterar que a mediação não só claramente se diferencia dos processos litigantes como, de igual forma, também os seus intervenientes de intermediação são confundidos com os de outras técnicas. Desta forma, embora alguns investigadores defendam mediação e conciliação como sinónimos e alguns países as assumam dessa forma a nível de legislação, dado tratarem-se de técnicas diferenciadas, deverão ser consideradas como tal (Bernal, 2006).

A diferenciação da mediação familiar relativamente a outras áreas de atuação, cujo foco assenta na prevenção e na terapia de envolvidos em conflitos familiares e, desta forma, impossibilitar situações de rutura, reside no seu objetivo de redução das consequências nefastas que esta possa acarretar.

A distinção do papel do mediador familiar de outras funções é de extrema importância, pois “os clientes da mediação têm o direito de que não lhes sejam dados nem aconselhamento nem terapia que eles não pediram e que, eventualmente, não necessitam” (Parkinson, 2008, p. 30).

Segundo a autora, a observação da intervenção psicológica nos processos familiares permite verificar que a base de trabalho se sustenta na procura de aspetos negativos e que está presente a noção de culpabilidade advinda da cultura jurídica. Inúmeras vezes são solicitados

dados psicológicos periciais como complemento da informação a expor perante um juiz, para que se possa proceder à avaliação do pai ou da mãe e, nesta sequência, nortear a sua decisão relativamente à atribuição da guarda dos filhos.

Considera-se, então, fundamental que seja determinada uma tipologia básica das diversas formas de mediação que observe não só o papel que o mediador desempenha, como também as relações entre os intervenientes conflituantes e o contexto social em que o conflito tem origem (Serrano, 1996a; 1996b).

Neste sentido, passamos em revista alguns dos princípios da mediação, tais como:

Caráter de supremacia individual e ou pessoal – As partes estão presentes nas reuniões de mediação, durante o processo de mediação, sem prejuízo da presença do advogado.

A respeito deste princípio, o Anteprojeto de Lei de Mediação Familiar da Catalunha e o similar de Valência incluem uma disposição sobre o caráter pessoal, que indica que os intervenientes devem estar presentes nas reuniões de mediação, sem poderem recorrer quer a representantes, quer a intermediários (Rios, 2005).

Confidencial – O respeito pela vida privada é uma característica do processo de mediação familiar pelo que, exceto em casos em que exista acordo por parte dos mediados ou naqueles em que o enquadramento jurídico o possibilite, a confidencialidade é absoluta, não podendo os assuntos abordados serem usados ulteriormente. Neste sentido, considerando que a neutralidade e a imparcialidade do mediador se inscreve numa base de confidencialidade, cabe às partes o cumprimento deste dever. Se, por um lado, deverão manter em segredo as sessões, deverão, de igual forma, abdicar da possibilidade de indicação do mediador como possível testemunha de qualquer processo coincidente com o objeto da mediação. De igual forma, também o mediador não poderá atuar como perito (Wilde & Gaibrois, 2003; Parkinson, 2008).

Consensual – O processo de negociação baseia-se na coconstrução do acordo, devendo o mesmo ser alcançado de modo a ser mutuamente satisfatório.

Extrajudicial – O processo poderá decorrer antes, durante ou depois de um processo judicial. Somente com o intuito de consolidar juridicamente os “resultados obtidos por via da homologação judicial dos acordos celebrados pelos interessados” (cf. Recomendação do Conselho da Europa n.º R(98)1, ponto 1) deverá a mediação recorrer ao poder judicial, caso contrário, deverá manter-se autónoma face ao mesmo.

Flexível – Formatado em função de cada contexto familiar, o processo deve ser adaptado de forma a ter em conta os interesses, as necessidades e os ritmos individuais das partes (Parkinson, 2008).

Imparcial e ou neutral – Na relação estabelecida com os intervenientes, o mediador é imparcial, respeitando os pontos de vista dos mesmos e assegurando a sua equidade na negociação, e neutro no que se refere ao resultado do processo de mediação, pois não detém poder de imposição de qualquer resolução às partes (Parkinson, 2008).

Voluntário – Cabe às partes a decisão de recorrerem à mediação, bem como retirarem-se do processo, a qualquer altura, segundo o estipulado pela já referida R(98)1. Por motivos de ética ou de deontologia, o mediador pode suspender o processo.

Mediante o papel desempenhado pelo mediador, distinguem-se dois tipos de mediação: a ativa e a passiva. Enquanto na primeira o mediador se apresenta com uma postura mais ativa e interventiva, faz sugestões e desenha um plano de atuação tática e estratégica, na mediação passiva apenas é o orientador do processo, no sentido de as partes prosseguirem a negociação, assumindo estas, portanto, um papel mais ativo (Susskind & Madigan, 1984).

Segundo Pruitt (1981), inserem-se, na mediação ativa, a mediação de processo e a mediação de conteúdo. Enquanto na primeira o interesse fundamental do mediador é o desenvolvimento de condições que permitam a negociação e de habilidades das partes facilitadoras do seu avanço, na segunda focam-se os aspetos ou problemas a abordar.

Relativamente ao tipo de relação estabelecida entre o mediador e as partes, pode considerar-se a mediação contratual, segundo a qual o mediador é contratado para desempenhar a sua tarefa, ou a mediação emergente, em que entre o mediador e as partes existe um conhecimento ou relação anterior, que promove um clima benéfico para o exercício das suas funções (Pruitt & Carnevale, 1993).

No contexto social, vislumbra-se, ainda, a mediação formal, em que o mediador representa um organismo oficial e que pressupõe um processo estruturado, e a mediação informal, em que o mediador, não sendo obrigatoriamente representante de uma entidade específica, é na qual o mediador é chamado a intervir (Bercovitch, 1991).

Tendo com conta que os mediadores, mediante o contexto em que se desenrola o processo, entrecruzam características destas e de outras taxinomias, estas não devem ser consideradas rigidamente nem como excludentes umas das outras (Diego & Guillén, 2006).

A mediação transformadora sugere que, através de uma mudança de atitudes conflituais, os intervenientes consigam a resolução do litígio e conceber a perceção, os seus interesses e as suas necessidades fazendo igualmente parte da disputa. Neste sentido, preconiza o papel fundamental das partes no controlo do processo (Diego & Guillén, 2006; Guillén, 2007).

Péronnet (1989) considera a mediação como um meio alternativo de resolução de disputas advindas de casos de desagregação familiar, em que se integram a guarda e o domicílio dos filhos, o modelo de visita para o pai que não detém a custódia, a pensão de alimentos a reverter para os menores e a repartição dos bens do casal.

Poderá, então, inferir-se que visa a diminuição da irracionalidade por parte dos conflituantes na abordagem dos assuntos relativos à separação e pode evitar-se a censura mútua. Desta forma, é possível dirigir o foco para assuntos ligados à atualidade da situação, ou seja, ao presente e aflorar soluções alternativas. Tal viabiliza, sem perda de posições ou de respeito recíproco, a revisão ou estabelecimento de concessões ao outro e a melhoria da comunicação

construtiva entre os intervenientes e, por outro lado, relembra-os dos custos do conflito e das consequências que advêm de litígios não solucionados (Brown, 1992).

De forma breve, definiríamos mediação familiar como aquela em que um profissional devidamente qualificado, imparcial e sem poder decisório, requerido pelos intervenientes interessados, intervém num processo de rutura, separação ou divórcio, objetivando, por parte destes, a negociação e a tomada de decisões estáveis e construtivas, em que as necessidades de todos os elementos do núcleo familiar sejam apreciadas (Matinière, Nérison & Robinet, 1989). Assim, cabe a este terceiro elemento apenas auxiliar o decorrer das negociações e a tomada de decisão entre o casal, sendo este último o real protagonista do processo, imbuído do seu direito e dever decisório. Na definição é evidenciado o papel fundamental que os interessados detêm e a execução do serviço de mediação, sublinhando-se não só que estes são o garante de imparcialidade e que esta é experienciada pelos dois elementos do casal.

Elkin (1982) define mediação em situações de rutura e ou de divórcio como um processo multi e interdisciplinar em que os interessados solicitam um terceiro elemento, neutro e devidamente qualificado, com o intuito que este, de forma confidencial, os auxilie na resolução mutuamente satisfatória dos seus conflitos. Os acordos firmados possibilitaram a fundação de um compromisso duradouro na vida familiar após o divórcio, em que as necessidades de todos os elementos da família, em especial as das crianças, foram tomadas em consideração.

Por seu turno, Milne (1986) descreve mediação como um meio de resolução de litígios em que um terceiro neutro, o mediador, desenvolve a comunicação e auxilia os responsáveis pela negociação a definirem os assuntos e a elaborarem o plano de trabalhos para a resolução dos conflitos.

Subsistem ainda, tal como evidencia Ripol-Millet (1994), algumas dificuldades no enquadramento desta disciplina num ramo específico das ciências humanas. A este propósito,

alguns autores defendem que existe intervenção de diversas disciplinas na mediação familiar. É o caso de Fisher (1987, citado em Ripol-Millet, 1994), que considera estarmos perante uma área específica de intervenção social no âmbito familiar, com especial observância no psicossocial.

Uma tentativa de síntese interessante e inscrita no nosso âmbito cultural e profissional é o trabalho do Ripol-Millet (2001) sobre as definições mais citadas do conceito de mediação assim como os modelos mais reconhecidos e a evolução dos mesmos.

A prática da mediação permite afirmar que quando se intervenciona uma família não raro é necessário recorrer, em simultâneo, a uma atuação técnica, que possibilite que os casais estabeleçam acordos e, por outro lado, a uma ajuda pessoal a uma das partes, a fim de viabilizar que ultrapassem a fase conflitual em que se encontram.

3.2.1. Objetivos da mediação familiar

Os objetivos que se apresentam incidem sobre os propostos nos iniciais serviços privados de família estabelecidos em 1978 em Bristol (Whatling, 2003):

1. *Auxiliar os pais em situação de rutura*, em qualquer etapa do processo de separação ou divórcio, a atingirem decisões combinadas como uma alternativa ao litígio existente na competição pela atenção dos filhos.

Por se considerar que seria fundamental facultar aos pais um espaço que propiciasse um ambiente íntimo e neutro que estes não conseguissem encontrar, os serviços foram criados para que pudessem, com a ajuda de mediadores peritos, debater os seus planos relativamente aos filhos.

2. *Auxiliar o casal*, independentemente da cessação do convívio e da vida em conjunto, a conservarem o contato com os filhos e a compartilharem o seu papel como pais. A inclusão, por parte da maioria dos países, das satisfações imediatas dos filhos como estratégia ajustada,

com o intuito de se precaverem consequências familiares futuras, prende-se com o facto de se considerar que o divórcio implica um esgotamento do ciclo de vida familiar.

3. *Propiciar um meio alternativo ao litígio de tribunal*, dado este ter um cariz de maior durabilidade, ser dispendioso, mais desgastante emocionalmente e menos satisfatório. Em termos globais, a forma da proposta do acordo de mediação exposto ao tribunal é convertido em acordo de regulamentação, caso o conteúdo esteja correto.

O intuito da mediação não assenta na simplificação do processo de divórcio nem no evitar do sofrimento que, regra geral, a separação da família comporta, mas sim, como sustenta (Parkinson, 1998), na diminuição do sentimento de perda e de mágoa que não raro acarreta, prestando auxílio às famílias na reestruturação das suas vidas, bem como na remodelação da relação, a fim de estes centrarem a sua atenção no futuro e não no seu passado.

Assim, a mediação familiar objetiva, primeiramente, auxiliar os envolvidos no desenvolvimento da negociação para que seja possível encontrar um acordo de compromisso face a questões específicas como a casa, ou seja, a morada de família, a residência formal dos filhos, a regulação do desempenho das obrigações parentais, regime de contactos com ambos os pais, prestação de alimentos aos filhos ou à parte que necessite deles, para viabilizar, para todos os elementos do grupo familiar, um bem-estar global (Martinière, et al., 1989).

Para isso, torna-se indispensável que o poder de decidir, relativamente ao futuro, permaneça exclusivamente no casal. Assim, o mediador, imparcial e tecnicamente qualificado, deverá servir apenas como elemento catalisador, como um terceiro que auxilia no processo de tomada de decisão.

Alguns autores consideram fundamental que, para as negociações, para que os objetivos apresentados se concretizem, se tenham em conta, pelo menos, três subsistemas do enquadramento familiar, nomeadamente: o subsistema conjugal, no qual se insere o casal no

papel de esposos; o subsistema parental-filial, composto por ambos os pais e filhos; e o subsistema fraternal, formado pelo conjunto dos filhos, no seu papel como irmãos.

Neste sentido, Martinière e outros (1989) ressaltam que, aqui, o mediador objetiva sobretudo assegurar que o papel paternal de cada um dos elementos do subsistema conjugal seja reconhecido e se conserve depois da separação. Desta forma, a mediação é não um procedimento jurídico ou uma terapêutica, mas sim um espaço que garante, provisoriamente, a confidencialidade, promovendo o conforto e a humanização perante a rutura, reduzindo os efeitos negativos sobre todos os envolvidos.

Para os autores, a mediação familiar possibilitará impulsionar o processo de mudança individual de uma nova dinâmica, uma vez que, não raro, a realidade jurídica e social do processo de separação imprimem um caráter de dor e de angústia que bloqueiam essa mesma mudança. Desta forma, resulta da crise e espera-se que o processo seja expedito, conducente a uma nova forma de vida, da qual poderá resultar um maior crescimento pessoal de todos os elementos do grupo familiar.

Na realidade, a generalidade dos serviços de mediação familiar propõe-se ajudar os casais a negociarem para que seja possível chegarem a uma solução de compromisso, face a questões específicas que resultam da sua separação ou do seu divórcio. Segundo a maioria das descrições sobre mediação, as questões ocorrentes dizem respeito aos assuntos a seguir enunciados:

- Determinação da configuração da autoridade paternal, isto é, a regulação do exercício das responsabilidades dos pais, após a separação ou divórcio;
- Determinação da residência dos filhos (caso não seja contemplada a figura jurídica da custódia partilhada);
- Determinação da forma como se gere a custódia partilhada no quotidiano (nas situações em que é possível e desejável);

- Repartição do tempo de convivência com os filhos: regime de visitas ou de convívio; datas importantes, dias festivos; entre outros;
- Formas reais de dar resposta às necessidades dos filhos e ou do cônjuge mais atingido economicamente pela separação, se aplicável;
- Repartição dos bens do casal, consoante o regime económico e com base no desejo dos mesmos;
- Acordos parciais sobre o que a separação acarreta, no que respeita à divisão de propriedade para a família e para os filhos, se aplicável.

Assim, o mediador desempenha várias funções, como a de facilitador da aprendizagem e da comunicação dos intervenientes, não só para que possam interagir sem possíveis agressões, como também seja possível orientá-las para uma primeira cooperação.

A este propósito, Moore (2003) alude para um conjunto de papéis que não devem, forçosamente, ser entendidos como alternativos, mas sim complementários ou integrados. Uma das competências fundamentais do mediador é ser um comunicador por excelência, para que toda a informação do conhecimento, dos interesses e das necessidades das partes possam fluir e facilitem a interação e o desenrolar do diálogo com o intuito de serem encontradas soluções integradoras. De igual modo, necessitará de ser legitimador no sentido em que proporcione a concretização de compromissos entre as partes, bem como estabelecer regras que confirmem esses acordos, de modo a evitar o recuo do processo negocial. Deverá, também, desempenhar o papel de estruturador e facilitador do processo, estabelecendo um conjunto de procedimentos negociais, para que todos os temas sejam abordados.

A falta de competências comunicativas representa um dos principais obstáculos que os casais em fase de separação encontram e, nesse sentido, Stulberg (1981, citado em Bernal, 2002) considera que a função do mediador passa pelo criar um ambiente em que a comunicação, mesmo que ínfima, possa acontecer, com o intuito de tornar a negociação possível.

No mesmo sentido, Kelly (2000) alerta para as habilidades e o domínio das técnicas de comunicação eficaz como bases fundamentais para o êxito do mediador. Considera que esta permite gerar confiança e credibilidade, promover clarividência, estimular o diálogo e, dessa forma, facilitar as negociações. Entre as principais habilidades e técnicas de comunicação, presumivelmente, utilizadas em mediação, destaca a escuta ativa, a linguagem neutral, a empatia, a reformulação das questões, a redefinição de conceitos e o questionamento permanente.

De igual forma, Bernal (2002) refere que a primeira função é a de educar, pois, inicialmente, explana e informa os intervenientes sobre o processo de mediação. A segunda é a de traduzir as pretensões de cada uma das partes, recorrendo a uma linguagem objetiva e desprovida de carga emocional, para que estas as percebam claramente. A sua terceira função é a de atuar como agente da realidade, ou seja, distinguir o que é prático e exequível – a realidade – do que apenas se situa no âmbito dos intentos – os desejos.

O desconhecimento sobre a dinâmica da negociação inúmeras vezes impossibilita, da parte dos negociadores, que estes se envolvam ativamente e demonstrem confiança, surgindo, dessa forma, reservas face ao mediador e ao processo de mediação. Assim, o papel do mediador deverá ser o de tutor quando os negociadores revelam inexperiência e impreparação para o processo de negociação.

Por seu lado, Serrano (1996a; 1996b) considera a existência de um outro papel fulcral para o exercício da mediação. Dado inúmeras vezes ser essencial a tomada de decisões que se afiguram como árduas para os indivíduos em litígio, seja por serem relativas a concessões de difícil aceitação, seja pelos problemas que as propostas criam em um dos grupos em conflito, o autor sublinha a importância de se assumir a responsabilidade da proposta.

Estes papéis não são desempenhados de forma arbitrária ou caprichosa, porquanto o seu exercício depende de fatores de contexto, de interesses individuais ou sujeitos envolvidos.

Neste sentido, e do ponto de vista de Pruitt e Carnevale (1993), o contexto é determinante no comportamento do mediador, que deverá demonstrar flexibilidade perante o desenvolvimento do processo.

O objetivo da mediação não é que os intervenientes modifiquem a sua decisão de separar-se ou divorciar-se, mas sim provê-las da oportunidade de o conseguirem de forma menos conflituante (Bernal, 2002). Neste sentido, de acordo com a autora, os objetivos da mediação são os que seguidamente se apresentam:

- Auxiliar os participantes que experienciam uma rutura familiar, em qualquer uma das etapas em que estejam, para que alcancem decisões baseadas numa alternativa à disputa entre eles, para que possam retomar a confiança recíproca e das crianças;
- Preparar um plano para o futuro que as partes possam sentir como adequado às suas necessidades e no qual se reconheçam, para que o possam aceitar e facilitar a sua execução;
- Preparar os intervenientes para que aceitem as consequências advindas das suas decisões, desenvolvendo uma responsabilização cômica e desdramatizada; e
- Diminuir a ansiedade e outros efeitos nefastos do conflito, mediante o auxílio para se atingir uma resolução consensual.

Assim sendo, ao planearem as sessões de mediação, os mediadores empregam estratégias e táticas apropriadas para que as partes consigam, da melhor forma, negociar as suas divergências. Para tal, disponibilizam os seus conhecimentos para que o casal alcance acordos mutuamente aceitáveis. Iremos retomar e desenvolver esta temática adiante (ponto 3.2.2.).

Um dos temas mais controversos em sede de mediação é o da sua eficácia. Atentando que o trabalho ora apresentado versa sobre os fatores determinantes da eficácia em mediação, dedicaremos o próximo capítulo (vide Capítulo IV – Modelos de Eficácia em Mediação Familiar) à revisão teórica sobre a investigação desta temática.

Não obstante, não queremos deixar de apresentar aqui algumas considerações sobre as vantagens apontadas à mediação.

Quando se recorre à mediação com o intuito de resolver conflitos, esta tem demonstrado resultados claramente positivos Bernal (1995), Welton (1995), Serrano (1996a; 1996b), Fernández-Ríos (1996), Cunha e Lopes (2001); Bernal (2002); Serrano (2003), Lopes e Serrano (2007), Serrano (2008), Cunha (2012), entre outros. O processo de mediação será eficaz quando permita alcançar um conjunto de objetivos a curto prazo, considerados estes como metas atingidas no decurso da mediação, e a longo prazo.

Neste sentido, os autores apontam como benefícios a curto prazo: a concretização dos objetivos, a satisfação com o acordo alcançado, o apoio prestado, a rapidez no processo; e a longo prazo o cumprimento dos acordos alcançados e a melhoria das relações interpessoais

De acordo com Wilde e Gaibrois (2003), a mediação apresenta várias vantagens, nomeadamente pela sua maior informalidade, ou seja, o uso de uma linguagem simples possibilita maior adequação aos sujeitos envolvidos e às circunstâncias, pelo que é considerado um processo flexível.

Por outro lado, e ainda segundo os autores e também Bernal (2002), os acordos emergentes são mais criativos e decorrem da ajuda proporcionada pelo mediador na busca de todas as possíveis soluções para que se processe a resolução do conflito, sem que da parte dos intervenientes haja o sentimento de perda e controlem recorrentemente os seus interesses no decorrer do processo de mediação.

O fator celeridade é considerado como sendo um outro benefício da mediação (González-Capitel, 2001; Bernal, 2002; Wilde & Gaibrois 2003; Parkinson, 2008).

Todavia, Rubin, Pruitt e Kim (1994) também referenciam que, em determinados contextos, a presença de um terceiro não seria eficaz, nomeadamente em condições nas quais existe um alto nível de oposição entre os intervenientes, uma atitude de desconfiança

relativamente ao mediador, a presença de discórdias que impliquem questões religiosas e morais, um reduzido grau de comprometimento no processo, a disparidade de poder entre as partes ou um elevado grau de conflito interno.

Segundo alguns autores, quando o nível de conflitualidade é moderado ou reduzido existe maior eficácia no processo de mediação, verificando-se a ineficiência do mesmo em situações em que é elevado. No entanto, segundo Pruitt e Carnevale (1993), outros defendem a mediação como técnica de intervenção apropriada em situações de conflito intenso ou de árdua resolução.

Alguns princípios e valores são considerados essenciais e, conseqüentemente, não são negociáveis, tornando complexa a resolução dos conflitos, pelo que o mediador deverá proceder à sua reformulação de forma a tornar esses princípios em factos negociáveis. O momento em que nenhum dos interessados pode ou quer ceder é o mais oportuno para o mediador intervir (Pruitt, 1981; Bercovitch, 1991).

3.2.2. Estratégias e táticas de mediação

A mediação enquadra-se numa especificidade negocial, pelo que tem um conjunto de estratégias e de táticas próprias (Pruitt, 1981; Méndez, 1995; Pruitt & Carnevale, 1993; Serrano, 1996a; Serrano & Mendez 1999; Cunha & Lopes, 2001; Moore, 1995; Carnevale, Putnam, Conlon & O'Connor, 1996; Diego & Guillén, 2006) cuja escolha poderá ser decisiva para determinar o fracasso ou o sucesso do processo.

Não obstante, a diferenciação entre estratégias e táticas de mediação integra uma das questões prementes no estudo da mediação. Embora a nível formal a definição possa aparentar ser clara e objetiva, tal não se verifica aquando da caracterização de determinado procedimento do processo. É neste sentido que Serrano (1996b) alerta para a dificuldade em classificar-se,

ajustadamente, determinada atuação pelo facto de diversas vezes se usarem os dois termos de forma indistinta para se aludir à mesma.

A este propósito, Kolb (1989) afirma que uma estratégia refere-se ao plano global que o mediador possui para conseguir que os interessados alcancem um acordo. Tática é o desempenho do mediador ao empregar determinada estratégia articulada.

Frequentemente, os negociadores consideram ser difícil atingir um acordo, devido a inúmeras razões. Entre estas, referem as pretensões excessivamente elevadas por parte dos intervenientes, bem como o facto de existir a possibilidade de estes poderem hostilizar-se (Carnevale, et al., 1996; Moore, 1995; Bernal, 1995; Serrano, 1996a, 1996b; Cunha & Lopes, 2001).

Pruitt (1981) refere algumas táticas, entre as quais: i) o humor, embora exija algum cuidado no seu uso, de forma a não ferir suscetibilidades, pode fortalecer a confiança no negociador, propiciando um clima de maior abertura para que se atinjam acordos integrativos; ii) o equilíbrio de poder, mediador pode intervir no sentido de equilibrar o poder entre os intervenientes, colaborando para a produção de soluções de cariz mais equitativo; iii) a pressão do tempo, consentindo a determinação de prazos limite que sejam conducentes ao incremento da capacidade de ceder; iv) as atitudes recíprocas, uma vez que o mediador pode intervir para o melhoramento das atitudes relacionais entre os intervenientes, dissolvendo estereótipos; v) a comunicação entre as partes, para que se criem soluções integradoras.

Tomando como ponto de partida a análise dos fatores que incitam os mediadores a escolherem determinada forma de atuação, as estratégias que se apresentam como mais ajustadas em cada caso específico e o que essas escolhas podem acarretar, Serrano (1996b) expôs duas perspetivas que, embora relativamente diferentes, não são opostas, e complementam-se inteiramente.

O Modelo de Carnevale tinha como objetivo principal a construção de uma base referencial que permitiria que, a partir da mesma, se construísse a explicação de uma tipologia de comportamentos do mediador. De acordo com Carnevale (1986), o mediador dispõe de quatro grandes estratégias de ação para encarar o processo de mediação: na integração ou solução de problemas, procura alcançar-se uma solução mutuamente benéfica; a pressão visa que os intervenientes atinjam a um acordo através de ameaças e ou punições; a compensação, em que se promove a obtenção de benefícios, por parte dos intervenientes, com as concessões mútuas efetuadas; e a inação, em que se deixa que as partes resolvam, por si mesmas, o litígio.

No prisma de Carnevale (1986), a escolha de determinada estratégia em detrimento de outra assenta da importância que se atribui às variáveis centrais, isto é, por um lado, o valor que o mediador confere a que os interessados obtenham as suas pretensões e alcancem um acordo, o chamado *interesse no acordo*, e, por outro, a perceção do mediador relativamente ao *campo comum*, a existência de um campo de ação em que os intervenientes alcançam soluções mutuamente satisfatórias para o problema (cf. Figura 3.3.).

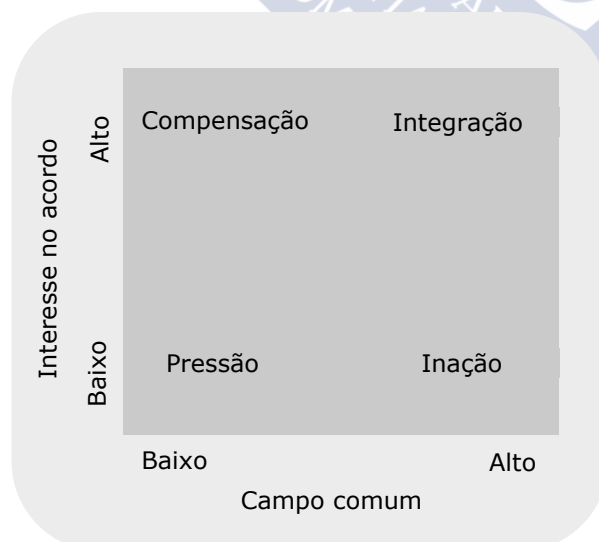


Figura 3.3. Modelo de eleição de estratégias de Carnevale (1986).

Desta forma, caso o mediador conceda muito valor às pretensões das partes e denote que existe um amplo *campo comum*, a estratégia a que recorre é a de *integração*; se considerar a realização de um acordo e perceba um diminuto *campo comum* elegerá uma estratégia de *compensação*.

O mediador utilizará recompensa para facilitar a aproximação se existirem posições díspares mediante as questões em disputa.

Quando o mediador se aperceber da existência de um espaço comum reduzido e valorar menos os objetivos das partes, a escolha do mediador recairá sobre estratégias de *pressão*.

Se o espaço comum for visto como amplo, recorrer-se-á à *inação*, pois neste caso espera-se que os interessados consigam a solução sozinhos.

O Modelo proposto por Carnevale (1986) teve um forte impacto científico, pois possibilitava não só a ordenação de variáveis de relevância no processo de mediação e a ligação entre as mesmas, como também envolvia um esforço apreciável de construção teórica funcional e facilmente contrastável. Por outro lado, viabilizava a integração de novas variáveis passíveis de descrever as tarefas do mediador satisfatoriamente (Serrano, 1996b).

Tomando como referência o Modelo de Carnevale, surgiram várias investigações empíricas, tendo sido incorporados novos elementos para o aperfeiçoar e contextualizar. Neste sentido, salientamos a investigação que Méndez (1994) desenvolveu para a confirmação da validade do referido modelo em tipos de conflitos diferentes.

É importante referir as conclusões a que a autora chegou no que respeita aos conflitos em contexto de divórcio. Confirmam-se o caráter decisivo da percepção do *campo comum* e a diminuta influência do *interesse do mediador*, sempre percecionado na sua dimensão manipulável e diferenciada da vontade genérica para se resolver o conflito e se alcançar o acordo.

A autora investigou, igualmente, o comportamento global dos mediadores no decurso do processo, tendo comprovado a eleição de ações integrativas em detrimento das outras e em todas as condições experimentais, em particular na fase em que se encetavam as negociações, atribuindo maior relevância ao *campo comum* em prejuízo do *interesse*.

Com efeito, existe uma relação direta entre o facto de a Integração ser a intervenção mais reiterada e o otimismo do mediador na fase inicial do processo (Carnevale & Pegnetter, 1985, citado em Serrano, 1996a).

Para Serrano e Méndez (1999), afigure-se ou não o conflito como mais ou menos resolúvel, poderá o mediador deixar levar-se pela sensação subjetiva de que o acordo se atingirá com menor ou maior facilidade do que a existente de facto. Neste contexto, mediante uma elevada perceção subjetiva do *campo comum*, existe uma maior probabilidade de as atuações eleitas serem as de objetivos integrativos.

Touval e Zartman (1989) evidenciam, igualmente, o papel facilitador do mediador na fase inicial do processo, em que este escolhe uma atuação menos pressionante, sendo facilmente perceptível que optem essencialmente em estratégias integrativas. Em situações que o mediador se aperceba que o resultado destas esteja a ser ineficaz e que o tempo escasseia, então deverá recorrer a ações de maior coercitividade.

A análise da evolução do processo no decorrer do mesmo permite verificar que, na parte final, existe um aumento da pressão. Os autores afirmam que é possível supor-se que a perspetiva positiva do mediador diminui lentamente e, dessa forma, também a perceção de *campo comum*. É exatamente nesta fase de perceção de abaixamento de *campo comum* que as atuações de pressão, no término do processo, são mais recorrentes.

As conclusões do trabalho de Serrano e Méndez (1999) permitem realçar algumas disparidades concernentes aos resultados que Carnevale e seus colaboradores granjearam. Assim, embora se tenham confirmado algumas hipóteses relativas ao recurso a estratégias dos

mediadores de acordo com a percepção de existência de *campo comum*, o fator *interesse* evidencia diminuta capacidade de incidência.

Desta forma, verificaram que a fase em que se encontra o processo condiciona fortemente a escolha das estratégias. A sua observação indica que geralmente, numa fase inicial, se adota a Integração e o avançar do processo dita a emergência de outras estratégias, mormente a Pressão.

A designada *aproximação contingente*, que investiga métodos específicos aplicados na resolução de litígios em determinadas situações é, no contexto da mediação, uma outra perspectiva que permite compreender as estratégias e as táticas, (Kressel & Pruitt, 1989; Carnevale, et al., 1996). Pela sua indubitável associação a condições específicas, esta abordagem afigurava-se como imprescindível, considerando o nem sempre eficaz desempenho dos mediadores.

Todavia, a tentativa de fazer depender a eficácia ou o sucesso de uma mediação de relações específicas, de entre um conjunto de variáveis, não coloca em causa o interesse por determinados padrões teóricos. Neste sentido, é importante atentar em autores, tais como Pruitt e Carnevale, e nas diversas perspectivas que têm abordado.

Os trabalhos desenvolvidos por Bercovitch (1991, 1992) destacam-se entre os mais significativos. Do ponto de vista do autor, ao optar-se por uma *perspetiva contingente*, assume-se que variáveis antecedentes e presentes no conflito influirão nos resultados de uma mediação.

Bercovitch (1991) incluiu nas variáveis de contexto as seguintes dimensões (cf. Figura 3.4.):

- *Natureza da disputa*, que engloba características como a intensidade do litígio, os antecedentes das partes, entre outros;
- *Natureza do problema*, ou seja, trata-se de assuntos e princípios de cada uma das partes, a quantidade e a importância dos assuntos a debater;

- *Natureza das partes em conflito*, o seu poder, atitude perante a mediação, experiência prévia em situações problemáticas idênticas, entre outros;
- *Natureza do mediador*, nomeadamente características pessoais, experiência profissional, domínio, capacidade de pressão.

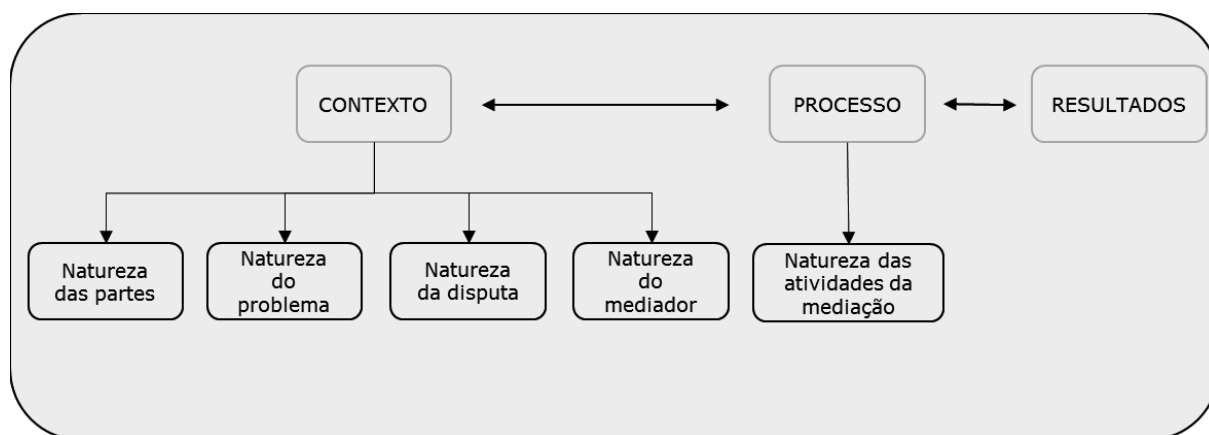


Figura 3.4. Modelo Contingente de Bercovitch (1991).

De acordo com o autor, da análise das variáveis de contexto parte-se para o processo de mediação em si, cujo resultado é determinado pelas variáveis de procedimento. Aqui, toma lugar a forma como o mediador intervém e as estratégias e as táticas às quais recorre, sublinhando-se que a sua escolha deverá ter em conta as variáveis de contexto que são precedentes ao conflito e o caracterizam.

Importa determinar três aspetos centrais à volta dos quais a maioria das investigações se centra: as condições em que ocorre o litígio e as suas causas; as ações que podem ser usadas em cada caso; e os diversos resultados passíveis de serem produzidos em cada tipo de intervenção.

Ainda que brevemente, é importante referir alguns dos principais estudos que contribuíram para o estabelecer o efeito das variáveis primordiais e da sua interconetividade.

O capítulo de Kressel acerca da mediação inserido em Deutsch e Coleman (2000) é uma magnífica revisão do tema, dando especial ênfase em questões tão relevantes, tais como a eficácia da mediação e as suas condições e a conduta do mediador. Kressel, Pruitt e Carnevale, entre outros, são uma parte muito importante na construção teórica e empírica deste trabalho.

Com base em entrevistas realizadas a mediadores laborais, Kressel (1972, citado em Serrano, 1996b), que elaborou umas das primeiras classificações das atividades dos mediadores, sugeriu a existência de três géneros basilares de estratégias: as diretivas, as reflexivas e as contextuais.

Pruitt e Kressel (1985) consideraram uma nova distribuição das estratégias: as reflexivas, as contextuais e as substantivas.

Carnevale e Peggnetter (1985, citado em Serrano, 1996a) desenvolveram um estudo em que solicitavam a 38 mediadores profissionais que elegessem dois entre os conflitos de maior significado nos quais tinham intervindo no ano decorrido.

Com o intuito de aferir o sucesso conseguido com o uso de estratégias diretivas e não diretivas para o desfecho da mediação, Hiltrop (1985, 1989) levou a cabo uma metodologia idêntica à dos autores anteriores. No entanto, aplicou-a a um grupo de mediadores profissionais da Grã-Bretanha, tendo como suporte um conjunto de 260 casos de mediação efetuados. O seu estudo realizou-se em função de seis situações possíveis: alta ou baixa motivação das partes em alcançarem um acordo; alto ou baixo nível de hostilidade entre os litigantes e alta ou baixa discrepância entre o posicionamento de partida das partes que recorrem à mediação.

Metodologicamente análogo foi o estudo conduzido por Lim e Carnevale (1990), ao aplicarem um questionário que compreendia 24 possíveis motivos para a existência de conflito, 43 táticas de mediação e 19 tipos de acordo prováveis a 225 mediadores profissionais. O primeiro resultado obtido ditou uma nova ordenação das intervenções do mediador, ou seja, intervenções substantivas, intervenções contextuais e intervenções reflexivas.

As intervenções substantivas abrangem as substantivas de pressão, as substantivas de sugestão e as substantivas de salvaguardar imagem. As intervenções contextuais incluem as atuações cujo intuito é o de conquistar a confiança entre os intervenientes e o mediador e as atuações direcionadas para controlar a agenda. Por seu lado, as intervenções reflexivas abrangem, entre outras, as atuações que visam o desenvolver um bom ambiente, suscitar flexibilidade e evitar aproximações precipitadas aos problemas.

Serrano (1996b) considera que uma conclusão relevante residiu em determinar quais as intervenções mais ajustadas em função das características reais do conflito que, pela sua solidez e carácter empírico, representa um dos pilares na elaboração de um possível modelo de contingências em mediação.

Importa, ainda, referir o trabalho síntese que Carnevale e Pruitt (1992) desenvolveram. Os autores ordenaram as atuações dos mediadores confrontando-as com o que consideram ser os quatro problemas basilares em toda a situação que careça de mediação: melhoria das relações entre mediador e as partes; melhoria da relação entre os litigantes no decorrer do processo de mediação; abordagem correta e ordenada dos assuntos a tratar; e crescimento da motivação das partes para granjearem um acordo.

Nesta linha de investigação, Serrano e Méndez (1999) desenvolveram, com dupla intenção, um conjunto de trabalhos. Por um lado, pretendiam saber quais os problemas que mais frequentemente surgem em mediação e que obstaculizam o processo e o atingir de um acordo, determinar as táticas às quais os mediadores recorrem com maior frequência, bem como aclarar e hierarquizar todos os resultados que se pretende obter a curto e a longo prazo. Por outro lado, objetivaram determinar, mediante a análise de mediações reais, a conexão entre problemas, táticas e desfechos.

Para atingirem este intuito, os autores constituíram uma amostra de 38 mediadores profissionais, no campo jurídico-familiar e laboral. Contudo, a estrutura global, as categorias

usadas para classificação das táticas e o questionário de recolha de informação foram semelhantes aos que Lim e Carnevale (1990) utilizaram no seu trabalho.

O referido questionário, que os autores usaram, era constituído por uma lista de 24 causas possíveis de conflito, um conjunto de 44 táticas possíveis de serem usadas para fazer face ao conflito e 19 possíveis resultados que podem ser alcançados num processo de mediação.

Podem sintetizar-se, da seguinte forma, os principais resultados alcançados pelos autores (Serrano & Méndez, 1999):

- Os indivíduos declararam que o confronto e a falta de flexibilidade representam as fontes de conflito que surgem com maior predominância em mediação e, inevitavelmente, apresentavam-se como os grandes obstáculos para o sucesso do processo. Lim e Carnevale (1990) designaram este fator como *hostilidade* e, neste sentido, os resultados obtidos por Serrano e Méndez (1999) foram substancialmente coincidentes com os trabalhos tomados por referência.
- As táticas de mediação mais aplicadas eram as substantivas de pressão, as contextuais orientadas para a obtenção de confiança dentre as partes, as substantivas de sugestão e as contextuais de agenda.

Segundo os autores, verificou-se uma situação contraditória quando os mediadores foram questionados sobre a eficácia global das táticas expostas, dado que as escolhidas não eram coincidentes com as de uso mais recorrente.

Em termos genéricos, as que destacam a imagem de imparcialidade do mediador, as que norteiam para a negociação, para a solução do problema e as que tendem a evitar a hostilidade entre as partes são vistas como as mais reais.

Mediante esta discrepância entre perceção de eficácia e frequência do uso, os autores consideraram que, do ponto de vista dos mediadores, existiam certas táticas que, em qualquer contexto ou circunstância de mediação, são passíveis de serem eficazes.

Concomitantemente com a atuação dos mediadores, os resultados alcançados sugeriram que estes sentem necessidade de aplicar táticas contingencialmente, sendo que consideram a necessidade destas serem ajustadas mediante os problemas que a mediação deve ultrapassar.

Quanto aos resultados alcançados no processo de mediação que os sujeitos selecionaram, estes indicaram, principalmente, os que expressam um *acordo geral*.

No estudo elaborado, Serrano e Méndez (1999) pretendiam, igualmente, aferir em que medida o uso de determinadas táticas era adequado à questão subjacente que dificultava a mediação. No sentido de atingirem esse objetivo, efetuaram correlações entre as causas de conflito e as táticas de mediação que tinham sido escolhidas.

As táticas substantivas (*de pressão e sugestão*) surgiram ligadas a situações que se caracterizam por problemas mais reais, tais como resposta a sugestões de acordo, impreparação para negociar, apresentação de experiências pouco realistas.

Os autores constataram, quando se efetuou a relação entre os resultados obtidos e as táticas usadas, que os resultados aludidos nos acordos gerais estão claramente associados a dois tipos de táticas, ou seja, as táticas substantivas, bem como a pressão e a preservação da imagem e as táticas contextuais de agenda. Este fato permitiu aos autores concluir que os resultados que demonstram um incremento das relações surgem ligados a táticas contextuais de confiança.

Assim, podem elencar-se da seguinte forma as conclusões da investigação efetuada por Serrano e Méndez (1999): os mediadores escolheram as questões que representam um ambiente negocial marcado pela hostilidade como focos de conflitualidade mais recorrentes; os mediadores apresentam regras globais gerais de comportamento; existem, em quase todos os processos de mediação, normas vinculativas a objetivos presentes; não deverá considerar-se, globalmente, a intervenção contingente como sendo referente a blocos táticos, pois determinada tática concreta insere-se numa categoria mais genérica do que ter resultados eficazes e uma

outra tática concreta dessa mesma categoria usada na abordagem da mesma questão pode ser ineficaz.

3.2.3 Etapas do processo de mediação

Tal como em outras áreas de atuação, tem sido efetuado um esforço no sentido de determinar uma diferenciação das diferentes fases que constituem o processo de mediação e, tal como referem Carnevale (1986) e Lewicki e Sheppard (1985), são inumeráveis as propostas de estádios e de organização do mesmo.

Neste sentido, apresentamos, sucintamente, algumas das contribuições encontradas na literatura sobre o tema e, ulteriormente, descreveremos, mais pormenorizadamente, a proposta preconizada por Folberg e Taylor (1992) no que respeita às etapas do processo de mediação.

Da perspetiva de Sheppard, Bkumenfeld-Jones, Minton e Hyder (1991), o processo de mediação passa por quatro fases: definição do conflito; discussão e clarificação da informação e apresentação dos fundamentos ao outro, escolha de alternativas mais satisfatórias e, por fim, a tomada de decisão, fase com a qual se pretende encerrar o processo.

Por seu turno, para Haynes e Marodin (1996), na globalidade, cada mediação inclui nove fases, que apelidam de estádios, e engloba, igualmente, as especificidades contextuais de cada caso, desta forma, criando o ciclo do processo de mediação. Este ciclo, o qual é repetido diversas vezes no decorrer do processo de mediação, trabalhando cada assunto, compreende os cinco estágios centrais do processo global.

Os nove estágios do processo global seriam: identificação do problema; seleção do método; escolha do mediador; recolha de informação pessoal dos usuários e história; definição do problema; criação das opções; redefinição de posições; negociação e redação do acordo.

Do ponto de vista de Butts, Munduate, Barón e Medina (2005), a estrutura da mediação assenta em seis fases, ou seja, a fase da introdução, a da recolha de dados, a desconstrução do

problema, a da elaboração de opções e de propostas; a da negociação e da aprovação de alternativas sugeridas e, no final, a do redigir do acordo.

De acordo com a visão de Bush e Folger (2005) as fases da mediação representam uma sequência de passos, que, na prática, constituem o quadro estrutural do processo de mediação. As etapas consideradas incluem: a pré-mediação e discurso de contextualização; a descrição das histórias; a elaboração, o alargamento e a negociação das alternativas; o fecho do processo; e o acompanhamento das partes.

Desta forma, e após observado o contributo de alguns autores, optamos por apresentar, mais detalhadamente, o processo global de sete etapas proposto por Folberg e Taylor (1992), que consideramos como referência neste domínio.

Para os autores, o processo de mediação deverá efetuar-se em sete fases fundamentais que são, no entanto, permeáveis entre si. Cada uma delas possui objetivos e tarefas distintas, que se inserem num processo global de mediação, preconizando-se a conclusão eficaz de cada etapa.

Os autores perspetivam a primeira etapa como determinante para que seja viável a criação de uma relação que facilite o processo de mediação. Para tal, o mediador deverá criar condições que proporcionem o obter de confiança e a cooperação entre os interessados e, por outro lado, incentivar a que participem ativamente no decorrer de todo o processo (cf. Figura 3.5).

Passos	Dados obtidos
1 Breve apresentação e acomodação das partes	Impressões não verbais
2 Declaração preliminar do mediador	Estado emocional atual das partes e processos legais
3 Confirmação dos dados do caso	Antecedentes imediatos e acontecimentos que os originaram; intervenção de advogados, conselheiros e aspetos sobre segurança
4 Cedência de palavra às partes	Estilos de interação e comunicação: etapas emocionais
5 Discussão das expetativas	Problema manifesto versus conflitos ocultos
6 Critérios de revisão	Estilos de interação; estados emocionais
7 Revisão e assinatura do protocolo de aceitação do processo e honorários	Motivação dos participantes
8 Discussão dos planos de trabalho	Aspetos imediatos sobre segurança

Figura 3.5 Passos da primeira etapa do processo de mediação (Folberg & Taylor, 1992. p.57).

Neste sentido, defendem que a forma como é dado início ao processo determina o esforço que o mediador precisa empreender para gerar compreensão e aceitação da mediação. Assim, nesta fase, afigura-se como fundamental tarefa a avaliação das atitudes dos intervenientes perante a mediação e a sua vontade de participação em todo o processo.

Esta etapa possibilita, para além das introduções, clarificar os dados importantes sobre a perceção das partes relativamente ao conflito, os seus objetivos e as suas expetativas. Desta forma, os autores sublinham a importância de se recolherem determinadas informações, nomeadamente: sobre a predisposição das partes para o processo; a história e os eventos que provocaram o conflito; a forma de interagir e de comunicar dos intervenientes; o seu estado emocional no presente; existência de processos legais e a participação de outros intervenientes; questões ocultas que subjazem ao problema; a proteção e segurança de cada uma das partes e dos seus dependentes.

Para prosseguir o intuito de obter a informação mencionada, os autores indicam um conjunto de oito passos a seguir. Sublinham que estes nem sempre devem seguir-se e que a sua ordem necessitará ser flexível e ajustável ao decorrer de cada caso.

A segunda etapa tem por objetivo descobrir os acontecimentos e aspetos importantes e delimitar os problemas reais, patentes e latentes, para que seja possível expô-los perante os intervenientes. Assim, cabe ao mediador auxiliá-los a entenderem os passíveis elementos comuns de concordância e os de conflito e identificar a origem do conflito mediante alguns critérios de avaliação, tais como identificar a situação, o grau e intensidade do conflito, sentimentos perante o conflito e rigidez de posições.

Nesta fase é necessário, segundo Folberg e Taylor (1992), que se proceda à definição de todos os problemas e indicam que apenas quando o mediador determinar em que ponto estão os elementos e natureza do conflito, quais os conflitos não visíveis, o que cada parte pretende e os aspetos em que não existirá cedência se poderá dar esta etapa como terminada.

A quantidade de conflitos ocultos associados ao autoconceito dos intervenientes poderá ditar que sejam precisas várias sessões para o término desta fase, para que seja possível atingir os objetivos referidos.

Para tal, Moore (1986, 1995) sugere que esta fase contenha um resumo e a verificação da informação e que sejam, igualmente, aferidos os interesses e necessidades, identificadas as posições reciprocamente rígidas e classificados todos os problemas por ordem.

A questão básica que Folberg e Taylor (1992) colocam ulteriormente caracteriza a terceira etapa por eles sugerida: “De que maneira é possível chegar onde se deseja da forma mais eficaz?” (p. 65).

O mediador deverá fomentar a conceção de opções de resolução do conflito, assente na cooperação dos intervenientes, isto é, caberá a cada um colaborar na formulação da resposta. Assim, após ter revisto a organização das sessões e as anotações, o mediador deve examinar os pontos de conflito.

Os autores propõem critérios para desenvolver alternativas como o reconhecimento das necessidades dos intervenientes e outras pessoas que a decisão influencie; projeções de eventos

do passado para o futuro; prognósticos globais sobre fatores económicos e sociais passíveis de influenciar uma opção; preceitos legais e financeiros, barreiras e limitações; novas pessoas e situações que podem ser antecipadas; e modificações anteriores a algum destes critérios.

Esta fase inclui duas tarefas primordiais. A primeira é a de auxiliar os interessados a proferirem as opções por eles conhecidas e desejadas; a segunda consiste em desenvolver opções que se afigurem como mais satisfatórias do que as precedentes.

Desta forma, Folberg e Taylor (1992) consideram que o papel do mediador deve espelhar esta dicotomia, já que este deve ser facilitador da primeira tarefa e iniciar e sintetizar a segunda.

Defendem um período de experiência como opção antes da sua eleição, para que os intervenientes possam apreender as consequências das suas escolhas. Segundo os autores, este método afigura-se como especialmente eficaz quando, da parte de um dos interessados, existe a recusa de uma opção por pensar que não surtirá efeitos, contrariamente ao outro, que acredita que irá resultar.

Após esta experiência, a decisão adequada poderá ser tomada, resultado da experiência individual, pois os intervenientes têm a noção de que esta será apropriada para a sua situação. Esta será, possivelmente, a fase mais criativa. De facto, os mediadores devem pensar de forma associativa e linear com o intuito de, baseando-se em fragmentos de informação recolhida no decorrer do processo, desenvolverem determinadas opções. O mediador deve providenciar novas opções, para que os intervenientes tenham escolha - a aceitação ou a recusa. As partes não devem sentir que as pressionam para elegerem determinada opção, nem tampouco para considerarem um período experiencial, caso não o tenham como vantajoso.

Na quarta etapa, apelidada de negociação e tomada de decisões, fomenta-se a cooperação dos intervenientes com vista à consecução de um acordo mutuamente satisfatório.

A fase proporciona o momento de observação, por parte dos mesmos, da realidade e das consequências que poderão advir das escolhas que vão fazendo.

Essencialmente, promove-se, nesta fase, a alteração de padrões comunicacionais. Inicialmente, o mediador encetava a comunicação a nível individual e, posteriormente, a interação passaria a estar centrada nos interessados, que a estabeleceriam, essencialmente, entre si (cf. Figura 3.6).

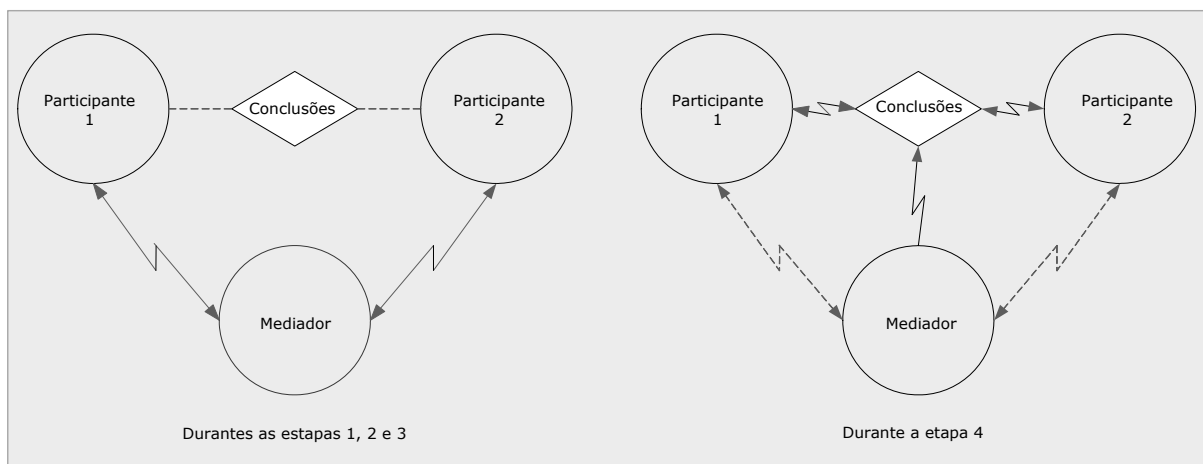


Figura 3.6. Modelo de comunicação em mediação (Folberg & Taylor, 1992, p.71).

No decorrer desta etapa, cabe ao mediador dar início ao intercâmbio entre os interessados e monitorizá-lo, no sentido de promover oportunidades de intervenção de cada uma das partes, ou seja, para existirem momentos em que podem falar, realizar propostas e ponderar sobre as mesmas sem se sentir inconvenientemente pressionada.

Segundo Folberg e Taylor (1992), os mediadores poderão recorrer a afirmações que determinem pontos de ligação e de orientação ou, igualmente, clarificar e sintetizar as intervenções, com o intuito de manter o controlo e de criar espaços em que os intervenientes possam examinar de forma independente a viabilidade real de cada uma das opções.

Da mesma forma, os mediadores não deverão emitir qualquer comentário negativo e, por outro lado, lembrarão às partes os critérios que foram traçados na primeira fase, bem como as afirmações proferidas sobre os seus reais intentos.

Salienta-se, ainda, a importância da manutenção de alguma equabilidade comunicacional, pois uma maior facilidade de comunicação poderá viabilizar que nenhuma das partes oprima a outra.

De acordo com Folberg e Taylor (1992), no grosso dos processos, os interessados escolhem as opções de futuro no decorrer da fase anterior. Nesse sentido, é fundamental efetuar um esclarecimento e desenhar um plano, um documento em que os intuitos, as deliberações e a conduta futura de cada um estejam claramente explícitos.

Alcançada através do processo de mediação, o ato simbólico que a assinatura do documento representa funciona como um símbolo de cooperação que, após a sua entrega a cada um dos intervenientes, poderá transformar-se num contrato juridicamente válido e ratificado pelo órgão competente.

Embora cada documento deva ter um texto único elaborado numa linguagem clara, sucinta, completa e ser consonante com a situação e a posição de cada uma das partes, os itens do acordo devem ser sequenciados seguindo uma estrutura lógica e organizada, para que os interessados a possam facilmente agilizar.

Para os autores (Folberg & Taylor, 1992), a quinta etapa do processo de mediação é representada pela composição escrita deste documento.

Denominada como revisão e processo legal, a sexta fase é fundamental quando os conflitos sujeitos a mediação se relacionam com a sociedade em termos globais. Tanto esta etapa como a seguinte sujeitam-se a forças externas a todo o processo que a condicionam e, dessa forma, são instâncias externas que detêm o poder, o controle e a responsabilidade e não as partes.

No caso da mediação em situações de separação e divórcio, e que se constitui objeto do presente trabalho, a mesma deve processar-se através dos órgãos correspondentes (Tribunais) e submeter-se à aprovação do juiz.

A sétima e última etapa corresponderá à realização do acordado. Esta e a anterior acontecem exteriormente ao local onde se processou a mediação e não implica uma intervenção ativa e continuada por parte do mediador. Ainda a este propósito, Folberg e Taylor (1992) assinalam que no decorrer dos primeiros meses que se seguem à assinatura dos acordos os intervenientes tentam vivenciar a realidade que até então se afigurava meramente como hipotética.

Poderão, no entanto, surgir situações não previstas nas decisões estabelecidas, mau grado a intenção de cumprimento do acordo, pelo que os mediadores deverão estar disponíveis para uma intervenção aquando do surgimento da primeira dificuldade surgida na fase em que se concretiza o acordo. Segundo os autores, caso no decorrer das fases precedentes se tenha desenvolvido confiança e afinidade com o mediador, existirá a probabilidade de os intervenientes procurarem a sua ajuda antes de recorrerem a qualquer outro tipo de auxílio.

Os ulteriores contactos com o mediador podem levar a que este sugira uma sessão de análise e de revisão para examinar os termos em que o acordo foi estabelecido e, em caso de ser necessário, fomentar modificações.

Folberg e Taylor (1992) expõem um diagrama de fluxo das fases da mediação e das perguntas passíveis de serem feitas para que se possa passar à etapa que se segue (cf. Figura 3.7.).

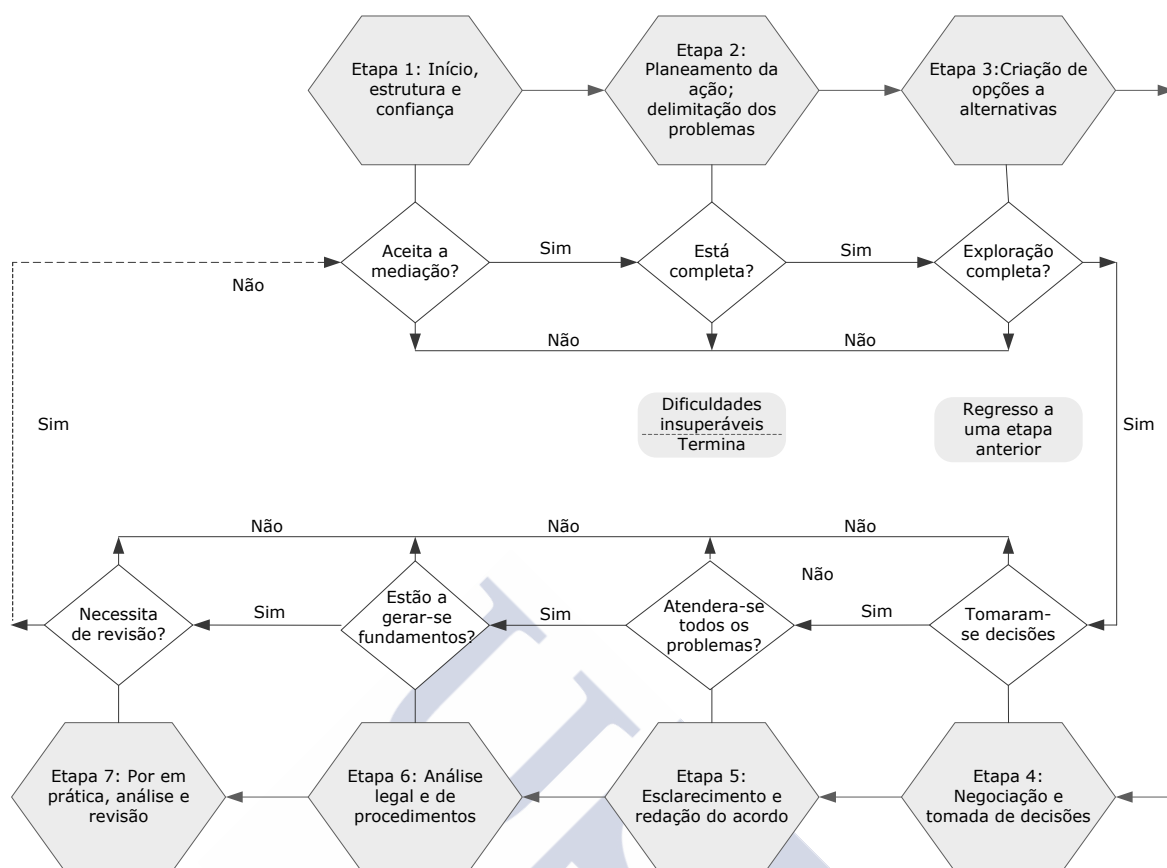


Figura 3.7. O Processo de mediação (Folberg & Taylor, 1992, p.83).

No entanto, evidencia-se que todas estas fases estão incluídas num processo global de mediação, pelo que é fundamental que sejam ajustáveis e flexíveis face aos condicionamentos que cada situação comporta, em particular tendo como referência a não existência de princípios universais no que concerne à mediação.

Saliente-se que, nas abordagens dos autores referidos, o processo que apresentam é muito similar, embora apresentem variantes que respeitam essencialmente ao número de etapas e ordenação das mesmas.

Não obstante, ressalva-se o facto das perspectivas ora apresentadas constituírem, apenas, algumas das abordagens à temática em análise, pelo que o tema não se esgota nas apresentações produzidas.

3.3 A Prática da Mediação Familiar em Portugal [de 1993 à atualidade]

Como referido anteriormente, desde os tempos remotos que as pessoas, bem como as sociedades têm recorrido e defendendo as estratégias de mediação. Todavia, apenas se nos afigura como importante assinalar o percurso histórico da mediação familiar, a partir do momento em que ocorre a passagem do plano empírico para um enquadramento de sistematização científica.

Assim, teremos em conta o percurso que a mediação familiar, considerada como meio extrajudicial e alternativo de resolução de conflitos, percorreu em Portugal, nomeadamente no que respeita à sua implementação, evolução e consolidação. Para tal, referiremos as etapas mais importantes referentes às duas últimas décadas de história em que a Mediação Familiar se desenvolveu em Portugal.

Os atuais Meios de Resolução Alternativa de Litígios têm, como base, a Mediação Familiar e se, inicialmente, existia um desconhecimento enorme sobre o conceito e o seu funcionamento, foi posteriormente implementada institucionalmente no quadro de sistema da justiça.

Com a criação, por iniciativa de juristas, magistrados, psicólogos e terapeutas familiares, do Instituto Português de Mediação Familiar (IPMF), em 1993, a mediação passou a ser uma referência de presença contínua.

O primeiro curso de formação de mediadores familiares, desenvolvido pelo IPMF, com o suporte do Centro de Estudos Judiciários (CEJ), ocorreu no ano letivo de 1994/95.

O referido Instituto e a Associação Portuguesa das Mulheres Juristas (APMJ) sugeriram, em 1994, além da inclusão, na legislação portuguesa, do exercício conjunto do poder paternal, o direito dos avós a ficarem com os netos após a separação e enquanto se procede à regulação do exercício do poder paternal (IPMF, s.d.).

A Associação Nacional para a Mediação Familiar (ANMF), composta por advogados, magistrados, psicólogos e terapeutas familiares com formação em mediação familiar, é constituída em 1997. O seu propósito passava pelo promover e dinamizar a mediação familiar, nomeadamente divulgando-a e apoiando na formação inicial, contínua e complementar dos mediadores. Para além disso, tinha igualmente o intuito de atuar na definição do quadro normativo relativo ao exercício do profissional da mediação familiar.

O protocolo de colaboração entre o Ministério da Justiça e a Ordem dos Advogados, estabelecido em 1997, gerou o denominado projeto Mediação Familiar em Conflito Parental, cujo objetivo central se prendia com a implementação de um serviço experimental de mediação familiar no âmbito de responsabilidades parentais, que se circunscrevia à comarca de Lisboa. O serviço, com suporte de equipas multidisciplinares, funcionava em articulação com os tribunais e a ele podiam aceder casais que se encontrassem num contexto de separação (Despacho n.º 12368/97, pp. 15039 e 15040).

Inicialmente, foi imprescindível a consciencialização da necessidade premente de se tornar acessível uma forma de abordagem colaborativa, nomeadamente para casos que recorriam, de novo, a tribunais e mediante a qual se pretendia favorecer o atingir de soluções consensuais através dos serviços oferecidos. A etapa seguinte implicava a mudança de paradigma no que toca à forma como era vista a conflitualidade e ao modo como esta era tratada. Para a concretização deste desiderato, era imperioso a alteração de formas de pensar, passando para uma construção de não conflitual, ou seja, privilegiar um modo de acolher o indivíduo e o seu conflito de modo cooperativo, em oposição ao que sucede no Tribunal comum. O mediador, adotando a um comportamento menos formal, coloca-se numa aposição de paridade face aos litigantes e comunica com os mesmos de modo direto e individualizado, tendo como missão a promoção de um acordo co-construído pelas partes e que as mesmas o percecionem como mutuamente satisfatório.

Tudo isto em consonância com a Recomendação n.º R(98) 1 do Conselho da Europa aos Governos dos Estados membros, no sentido de estes instituírem ou promoverem a mediação familiar ou, se for o caso, reforçarem a mediação familiar existente, tomando ou reforçando todas as medidas que considerem necessárias com vista a assegurar a aplicação de determinados princípios, para a promoção e utilização da mediação familiar como meio apropriado para a resolução dos litígios familiares.

Neste contexto, foi alterado o Código Civil (C.C.) por forma a integrar a previsão do exercício conjunto do poder paternal. A expressão *poder paternal* passou a ser questionada e o seu conteúdo a definir-se como *responsabilidades parentais* (como previamente explanado).

O GMF, o primeiro serviço público de mediação em Portugal, entrou em funcionamento em setembro de 1999, criado através do Despacho n.º 12368/97, 2.ª série, do Ministério da Justiça, que, no âmbito do projeto de investigação-ação “Mediação Familiar em Conflito Parental”, cria um gabinete que se destina a garantir que, em situações de divórcio e de separação, seja prestado um serviço público de mediação familiar. Este mesmo Despacho estipula que a sua área de atuação restringe-se a situações de regulação, alteração ou incumprimento de deveres parentais exclusivamente para utentes pertencentes à comarca de Lisboa.” As suas funções primordiais são atender utentes, orientar, mediar e acompanhá-los em situações de conflito parental, divulgar objetivos e métodos de mediação familiar, formar na ação, investigar e avaliar a ação desenvolvida.

Os serviços do GMF viram incrementada a sua procura e o Despacho n.º 1091/2002 de 16 de janeiro, da Secretaria de Estado da Justiça, veio alterar a sua competência territorial, cuja intervenção é alargada para as comarcas de Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Oeiras, Seixal e Sintra.

Por outro lado, para que todos os que não preenchiam as condições necessárias para que o Gabinete Público de Mediação Familiar os pudesse atender, alguns poucos mediadores familiares do sector privado praticavam a atividade, viabilizando a acessibilidade a este serviço.

Tendo em consideração que a nossa investigação recaiu sobre os utentes do GMF, iremos descrever mais detalhadamente este serviço no ponto seguinte (3.4) deste capítulo.

É de sublinhar que a Lei n.º 133/99, de 28 de agosto, adita à OTM, o art.º 147.º-D, que consagra o recurso à mediação *“em qualquer estado da causa e sempre que o entenda conveniente, designadamente em processo de regulação do exercício o poder paternal, oficiosamente, com o consentimento dos interessados, ou a requerimento destes, pode o juiz determinar a intervenção de serviços públicos ou privados de mediação”* e *“o juiz homologa o acordo obtido por via da mediação se este satisfizer o interesse do menor”* (p. 5945).

O Decreto-Lei n.º 146/ 2000 de 18 de junho, que aprova a nova orgânica do Ministério da Justiça, cria a Direção Geral da Administração Extrajudicial (DGAE), surgindo então, pela primeira vez, na Administração Pública Portuguesa, um organismo cuja função é a de dar *“suporte ao desenvolvimento das ações de informação jurídica, consulta e apoio judiciário, mas também da mediação, conciliação e arbitragem e de julgados de paz, correspondendo à importância que estes meios têm de assumir no novo sistema de justiça”* (p. 3314).

A DGPI foi instituída no âmbito do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE) com a publicação do Decreto-Lei n.º 206/2006, de 27 de outubro, que aprova a lei orgânica do Ministério da Justiça, sucedendo, desta forma, ao Gabinete de Política Legislativa e Planeamento (GPLP) e ao Gabinete para as Relações Internacionais, Europeias e de Cooperação (GRIEC), que são, nesta data, dissolvidos.

A publicação do Decreto-Lei n.º 127/2007, de 27 de abril, concretiza o Gabinete para Resolução Alternativa de Litígios (GRAL) como sucessor nas funções da DGAE, cujo modelo organizacional decorreu das orientações determinadas no PRACE, através do qual se realizou

o Programa do Governo, no que respeita à modernização administrativa e consequente melhoramento na qualidade dos serviços públicos prestados.

Acresceu às funções previstas para a DGAE a competência para gerar, operacionalizar e concretizar projetos de modernização no âmbito dos meios extrajudiciais de resolução de conflitos, considerando todas as suas dimensões.

A DGPI passou a integrar o GRAL em 2011, resultante da publicação da nova lei orgânica do Ministério da Justiça (Decreto-Lei n.º 123/2011, de 29 de dezembro) e da nova lei orgânica da DGPI (Decreto-Lei n.º 163/2012, de 31 de julho).

O Despacho n.º 18778/2007, de 13 de julho, publicado em Diário da República, II Série, de 22 de agosto, cria o SMF, que iniciou funções a 16 de julho de 2007.

De acordo com a informação disponibilizada no portal da DJPJ (2005b), o SMF tem competência para mediar conflitos surgidos a nível das relações familiares, designadamente: a regulação; modificação e não cumprimento do desempenho dos deveres parentais; o divórcio e a separação de pessoas e bens; a conversão da separação de pessoas e bens em divórcio; a reconciliação de cônjuges separados; a atribuição e alteração de alimentos, sejam provisórios ou definitivos; a privação ou autorização do direito ao uso dos apelidos do ex-cônjuge; e a atribuição de morada de família.

Disponível para qualquer cidadão que tenha um litígio com origem num conflito familiar, o SMF opera a nível nacional. Basta que, voluntariamente, as partes requeiram conjuntamente, a intervenção do mesmo para que se dê início ao processo. De igual forma, poderá ser ativado mediante determinação de um juiz.

Atualmente, o SMF conta com 71 mediadores certificados distribuídos por listas seccionadas por áreas geográficas (cf. Tabela 3.1).

Tabela 3.1

Lista de mediadores por área geográfica

	Total de mediadores
Lista 1 - Viana do Castelo e Braga	6
Lista 2 - Vila Real e Viseu	4
Lista 3 - Bragança e Guarda	1
Lista 4 - Porto e Aveiro	14
Lista 5 - Castelo Branco e Portalegre	2
Lista 6 - Coimbra, Leiria e Santarém	8
Lista 7 - Lisboa	18
Lista 8 - Évora e Setúbal	6
Lista 9 - Beja e Faro	4
Lista 11 - Açores Central Ocidental (Faial, Pico e São Jorge)	1
Lista 12 - Açores Central Oriental (Terceira e Graciosa)	2
Lista 13 - Açores Oriental (São Miguel e Santa Maria)	2
Lista 14 - Madeira (Funchal e Porto Santo)	3
Total	71

Nota: Lista de mediadores do SMF”, de Direção-Geral da Política de Justiça, 2015a, de <http://www.dgpj.mj.pt>

Correntemente, em Portugal, para além de gabinetes e organizações privadas, a mediação opera a nível dos Sistemas públicos de Mediação Familiar (SMF), Laboral (SML) e Penal (SMP). Do mesmo modo, nos Julgados de Paz, como tribunais extrajudiciais, existe um serviço de mediação civil.

Apenas a título ilustrativo, passamos a apresentar, na íntegra, alguns dados estatísticos sobre o SMF (cf. Tabela 3.2).

Tabela 3.2

Dados estatísticos dos processos no âmbito do SMF

		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nº de pedidos de mediação	Lisboa	-	-	-	-	140	129	144
	Porto (*)	-	-	-	-	28	30	33
	Total Nacional	-	252	450	372	426	224	237
Processos autónomos	Lisboa	-	-	-	-	-	-	-
	Porto (*)	-	-	-	-	-	-	-
	Total Nacional	-	-	-	-	194	145	171
Processos remetidos via tribunal	Lisboa	-	-	-	-	-	-	-
	Porto (*)	-	-	-	-	-	-	-
	Total Nacional	-	-	-	-	41	18	39
Nº processos findos	Lisboa	-	-	-	-	-	-	-
	Porto (*)	-	-	-	-	-	-	-
	Total Nacional	-	79	157	158	136	96	137
Nº processos findos com acordo	Lisboa	-	-	-	-	-	-	-
	Porto (*)	-	-	-	-	-	-	-
	Total Nacional	-	480	76	56	57	35	51

Nota: Direção Geral da Política da Justiça (2014).

(*) Correspondente à Lista n.º4, que compreende o Distrito do Porto e o Distrito de Aveiro.

Segundo informação gentilmente cedida DG PJ. Assim, estes são “elementos estatísticos disponíveis nesta matéria e que compreendem os anos de 2008 a 2013, não sendo possível informação relativa ao ano de 2007. Importa sublinhar que os mesmos não constituem dados estatísticos oficiais da justiça, resultando da recolha efetuada a partir dos dados fornecidos pela aplicação informática através da qual são tramitados os processos de mediação. Acresce informar que só a partir de janeiro do ano de 2011 é possível indicar uma parte dos dados solicitados, altura em que o Sistema de Mediação Familiar ficou totalmente informatizado. Relativamente aos anos anteriores, cumpre informar que os dados recolhidos se referem apenas a números totais de pedidos de mediação, processos findos e processos findos com acordo, não sendo possível especificar qual a entidade que solicitou a intervenção da Mediação Familiar uma vez que tais elementos não eram recolhidos informaticamente. Já no que concerne à informação requerida para Lisboa e Porto, importa referir que Lisboa pertence

exclusivamente a uma lista, nomeadamente à Lista geográfica n.º 7, enquanto o Porto pertence à Lista geográfica n.º 4, que compreende não só este distrito, mas também Aveiro, não sendo, por este motivo, possível desagregar a informação pretendida” (GRAL - DGPJ, Ministério da Justiça, comunicação pessoal, 08 de abril 2014).

O Despacho n.º 7819/2011 do Ministério da Justiça, de 19 de maio de 2011, foi publicado, em Diário da República, a 30 de maio, com o intuito de se cumprirem os prazos dos compromissos assumidos na área da justiça determinados no *Memorando de entendimento sobre os condicionalismos de política económica*, resultado de negociações estabelecidas com o Banco Central Europeu, a Comissão Europeia e o Fundo Monetário Internacional (Troika).

O referido Despacho define as tarefas a desempenhar por todas as entidades do Ministério da Justiça com competência para que sejam preparados os instrumentos necessários à prossecução dos compromissos assumidos no Memorando. Destacam-se, ainda, as determinadas para a DGPJ, mormente para o GRAL, no sentido de reforço da resolução alternativa de litígios para se facilitar a consecução de acordos extrajudicialmente.

Salienta-se que, presentemente, inúmeras entidades privadas e associações praticam a atividade de mediação, não só na receção de processos de mediação familiar como na formação de mediadores familiares e ou de conflitos. A título de exemplo, referimos: Alternativa Mediar; Associação de Mediadores de Conflitos (AMC); Associação Europeia de Mediação (MEDIARCOM); Centro de Conciliação e Mediação de Conflitos (CONCORDIA); Consensus; CONSULMED; CONVIRGENTE; Dinarmonia – Associação Portuguesa de Prevenção, Acompanhamento e Resolução de Conflitos; Espaço Família; Fórum Família – Gabinete de Mediação Familiar; Fórum Mediação; Gabinete da Família; Gabinete de Mediação Familiar e de Conflitos; Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal (IMAP); Instituto Português de Mediação Familiar (IPMF); Jurisolve; Laboratório de Resolução Alternativa de

Litígios – RAL da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa; RedApple, entre outras.

3.4 O Gabinete de Mediação Familiar de Lisboa

Consideramos a investigação como um procedimento formal que procura, com recurso ao pensamento reflexivo, apreender a realidade. Assim, julgou-se pertinente descrever com maior detalhe o GMF de Lisboa, tendo toda a investigação empírica incidido sobre os usuários do mesmo. Desta forma, referenciaremos as diversas etapas do procedimento usual que é desenvolvido na atividade com os utentes.

O GMF foi o primeiro serviço público de mediação familiar do país (e único entre 1999 e 2006). O gabinete, que funcionou continuamente desde a sua real instalação, em setembro de 1999, até 2006, tinha a sua ação delimitada às situações de conflito parental relativas à regulação do poder paternal e aos incumprimentos do regime de exercício do poder paternal, cujo conhecimento fosse da competência da comarca de Lisboa.

Importa salientar que toda a informação no que concerne a antecedentes, à criação, à formação, à organização, ao funcionamento, à atividade desenvolvida e aos recursos administrativos e técnicos sobre o GMF de Lisboa apresentada neste estudo teve como base o Relatório de Atividades do mesmo de julho de 2002 (Gabinete Mediação Familiar, 2002) o, gentilmente cedido aquando da autorização para se proceder à presente investigação.

A sua génese adveio de um protocolo de cooperação entre o Ministério da Justiça e a Ordem dos Advogados, firmado a 16 de maio de 1997, que criou o projeto “Mediação Familiar em Conflito Parental”, cujo intuito principal era o de estabelecer um serviço de mediação familiar de cariz experimental.

O GMF constituía-se por:

- Equipa de 10 mediadores familiares responsáveis pela condução dos processos de mediação familiar, que possuíam formação e capacitação em mediação familiar. Tinham formação de base na área da Psicologia ou Direito;

- Duas técnicas superiores responsáveis pelo atendimento inicial dos utentes e pela fase de pré-mediação;

- Uma técnica superior, licenciada em Direito, com funções de assessoria jurídica;

- Uma técnica superior, responsável pela coordenação do gabinete. Chefe de Divisão da Direção Geral responsável pela direção e acompanhamento da equipa, bem como pela articulação deste com outras estruturas oficiais e particulares (Tribunais, Instituto de Apoio à Criança, equipas de intervenção do Instituto de Reinserção Social, entre outras). Igualmente responsável pela condução do atendimento, pré-mediações e processos de mediação familiar.

A criação do GMF objetivou a promoção de uma atitude facilitadora e conciliadora da negociação do conflito na família e proporcionar ao casal, em fase de rutura um ambiente apropriado à negociação, no sentido de viabilizar a sua autodeterminação.

A atividade exercida regia-se por um conjunto de princípios e práticas, em consonância com o exposto no seu despacho de criação, ou seja, assegurando o caráter extrajudicial, voluntário, gratuito, célere, flexível e confidencial dos seus serviços, bem como a criação de soluções dentro do âmbito legal. Por outro lado, a sua atuação era desenvolvida em conformidade com parte do disposto na Recomendação nº R(98)1 do Comité de Ministros do Conselho da Europa sobre Mediação Familiar.

Alguns dos princípios e práticas caracterizadores da atividade que o referido gabinete desenvolvia eram os seguintes: os processos de mediação familiar poderiam ser desenvolvidos antes, durante ou depois de um processo judicial, tendo, no entanto, prioridade de atendimento as situações pré-judiciais. No decorrer de processos pendentes, poderia um juiz ou as partes

solicitar a intervenção do gabinete, mediante suspensão voluntária da instância. O acordo parental construído no processo de mediação familiar perderia a sua validade e eficácia jurídica até ser, eventualmente, homologado judicialmente. Assim, a atuação do gabinete era de índole extrajudicial, consubstanciando-se numa atuação técnica informal.

O despacho referido anteriormente determina objetivos e estratégias no que respeita a cada uma destas funções. Em relação ao atendimento, visava o desenvolvimento de uma atitude simultaneamente facilitadora e conciliadora do processo negocial do conflito familiar e, por outro lado, a desdramatização do processo de separação, apelando à capacidade de redefinição das atribuições parentais das partes.

Quanto aos fins da mediação, visavam proporcionar ao casal em fase de rutura: um ambiente favorável à negociação, no sentido de viabilizar a sua autodeterminação; assegurar a continuidade das relações entre os pais e promover a coparentalidade; acautelar o não cumprimento dos acordos de regulação do exercício do poder paternal; e modificar disfuncionalidades comunicacionais e fortificar a capacidade de negociação do casal em fase de rutura.

Na opinião da direção do GMF, a mediação familiar encontrava-se em fase de desenvolvimento no nosso país, neste sentido o gabinete procurava ainda a divulgação dos seus serviços. Pretendia desenvolver uma cultura negocial e de regularização consensual dos conflitos na família. Do seu ponto de vista, tal apenas seria concretizável através da promoção de colóquios, debates e da construção e difusão de informação.

A nível formativo, o GMF promovia a formação contínua e facultava suporte técnico suplementar aos mediadores familiares. A formação assentava essencialmente na troca de práticas de mediação e a frequência de ações de formação, bem como no estabelecimento de contactos formativos, em particular a nível da União Europeia, com instituições e serviços análogos.

É importante referir que não estava estabelecido nem registado por escrito um protocolo técnico formal, visto como regulador do exercício do serviço. No que concerne ao processo de intervenção do gabinete, este caracterizava-se pela sua estruturação e recursos a um método de atuação próprio.

Assim, no decurso dos processos de mediação familiar (desde a entrevista individual de atendimento inicial até à conclusão do processo), técnicos e mediadores familiares detinham um conjunto de fichas de trabalho, constituindo um instrumento de auxílio na prática da atividade.

Na generalidade das situações, o recurso inicial ao gabinete era efetuado individualmente por apenas um dos elementos do casal. Verificava-se um primeiro contacto, telefónico ou pessoal, com a funcionária administrativa ou com um dos técnicos do gabinete, ocasião em que se aferia a viabilidade do atendimento da situação do gabinete. Por vezes, o utente era encaminhado para outro serviço mais adequado às necessidades da sua problemática (aconselhamento conjugal, terapia familiar, aconselhamento jurídico, serviços do Ministério Público nos Tribunais, apoio médico e ou psicoterapêutico).

O primeiro contato com um dos pais era denominado e registado como entrevista individual de atendimento inicial. Este primeiro momento tinha como objetivo principal, para além de estabelecer uma relação de respeito, empatia, confiança e absoluta confidencialidade, construir uma avaliação breve da situação pessoal e familiar em causa. Esta fase permitia uma primeira análise da situação e concluir sobre a adequabilidade do recurso à mediação familiar e exequibilidade do processo.

De forma a ser possível iniciar o processo, o técnico, em conjunto com o utente, analisam a melhor forma de estabelecer contacto com a outra parte. Regra geral o contacto poderia ser feito pelo utente que esteve no GMF e ou pelo próprio gabinete via telefone ou carta.

Em situações em que a outra parte não se apresentasse disponível para a realização da entrevista sugerida, ou se, depois desta, não manifestassem disponibilidade para iniciar o processo este era arquivado. Nestas entrevistas iniciais as partes eram esclarecidas, sobre os procedimentos a desencadear e de como seriam desenvolvidos no futuro. Os motivos pelos quais as partes consubstanciavam a tomada de decisão de recurso, ou não, ao processo eram sempre mantidas em sigilo.

No caso da outra parte aceder à convocatória para o processo de mediação, era promovida uma segunda entrevista individual de atendimento inicial, conduzida pelo mesmo técnico e idêntica em regras e objetivos à realizada com o primeiro utente.

Esta primeira fase tinha como objetivo verificar, com cada um dos membros do casal, se a sua situação se adequava às metodologias do GMF, prestando informação sobre a mesma, para que estes pudessem apreciar, por si própria, se consideravam que este serviço responderia ou não, às suas necessidades e expectativas.

Regra geral, o primeiro contato com o GMF era estabelecido por um dos membros do casal, mas casos existiam em que o casal comparecia conjuntamente à primeira entrevista. Nestes casos, a entrevista individual era dividida em dois momentos, um deles com o casal, conjuntamente, e depois o técnico propunha, a realização de momentos individuais com cada um deles, e posteriormente a realização, da entrevista conjunta de pré-mediação.

Os momentos individuais com os utentes eram considerados essenciais para salvaguardar um espaço e tempo propício à discussão e apresentação de aspetos ou situações, que um dos membros do casal não considerasse partilhar com o outro. Os técnicos do GMF consideravam esta sessão como um ensaio geral para o processo de mediação familiar.

Na entrevista conjunta de pré-mediação eram facultadas informações e esclarecimentos sobre os aspetos focados nas entrevistas individuais de atendimento inicial, aprofundavam-se

aspectos que caracterizavam a relação entre eles e o próprio conflito, de forma a serem avaliadas as condições reais da prossecução da mediação familiar.

A entrevista conjunta, de pré-mediação, era a oportunidade, de ambas as partes, se expressarem sobre os motivos na separação, os aspetos divergentes e coincidentes nas questões relativas ao(s) filho(s) e, ainda, sobre como cada um percecionava a situação conflituosa e como perspectivava resolvê-la.

Esta sessão terminava com a leitura e assinatura (pelos pais e pelo técnico) do termo de consentimento de mediação familiar, constituído por um conjunto de princípios e regras. Desta forma os utentes assumiam a concordância e comprometiam-se com o processo de Mediação Familiar.

Este era considerado o primeiro acordo realizado pelas partes: o de decidirem, conjuntamente, iniciar um processo de mediação familiar. Através deste procedimento prático concretizava-se o princípio fundamental da voluntariedade e da autodeterminação, uma vez que ambas as partes se responsabilizam pela definição dos conflitos e pela determinação de soluções (Milne, 1986; Bernal, 1995).

Como referido anteriormente, nos casos em que ambas ou apenas uma das partes, decidisse pelo não recurso à mediação familiar, o processo era arquivado e mantido o princípio imperativo da confidencialidade face a terceiros, relativo à decisão dos intervenientes.

Após conclusão da primeira fase, denominada pelos serviços como fase de pré-mediação, o processo era distribuído a um dos mediadores familiares que integravam a equipa, em consonância com o próprio, pois que a sua maioria eram colaboradores externos.

Na distribuição dos processos eram considerados dois aspetos fundamentais:

- Necessidade (ou não) de co-mediação, face ao grau de complexidade da situação;

- Adequabilidade de manter, ou alterar, o mediador que acolheu o processo, no sentido de garantir o princípio da imparcialidade do mediador familiar, pois existiam situações em que consideravam ser necessário alterar o mediador.

O funcionário administrativo, ou outro técnico, providenciava a marcação da primeira sessão de mediação familiar.

A duração das sessões, o intervalo de tempo entre as mesmas e o número total de sessões necessárias para a conclusão do processo de mediação familiar, era pautada por constante flexibilidade, decorrente da natureza e características de cada caso, e da metodologia adotada pelo mediador, que melhor se ajustasse ao contexto.

Neste sentido, os processos de mediação realizados no GMF poder-se-iam caracterizar do seguinte modo: a duração das sessões variava entre 1h30m a 2h30m, dependendo da rentabilidade do trabalho desenvolvido por mediados e mediadores; a periodicidade das sessões era semanal ou quinzenal, podendo realizar-se várias sessões na mesma semana, ou até num mesmo dia; o número total de sessões, por processo de mediação, variava consoante as necessidades.

A este respeito, já no momento dos esclarecimentos e informação concedida aos mediados sobre o processo, estes eram informados sobre o número médio aproximado de sessões por processo de mediação, aproximadamente cinco, mas este número poderia variar entre duas a mais de dez.

O GMF preconizava que todas as sessões decorressem em formato conjunto, ou seja, na presença do pai e da mãe, com objetivo da partilha de qualquer informação relevante para o acordo, assegurando, assim, que o trabalho fosse de efetiva cooperação, refletindo as necessidades de ambos os pais e das do(s) menor(es).

No entanto, em situações de impasse, o mediador, com o acordo de ambas as partes, poderia proceder à realização de sessões individuais no decurso do processo.

Relativamente à participação dos filhos no processo de mediação familiar, a intervenção do GMF caracterizava-se por atribuir, exclusivamente aos pais, a responsabilidade de enfrentar o conflito e determinar as melhores soluções para os seus filhos, assim como para toda a constelação familiar. Situação esta defendida por autores como Folberg e Milne (1988). Assim, os filhos nunca eram intervenientes diretos no processo, nem responsáveis pelas decisões, compreendidas como sendo um dever dos pais.

No entanto o mediador familiar assegurava que os filhos, relativamente às suas necessidades e características, permanecessem omnipresentes em todas as sessões, ao longo dos diálogos, criação de opções e negociação em curso.

Analogamente a outros intervenientes no processo de mediação familiar, tais como: avós, advogados, ou outros, o gabinete preconizava que estes poderiam participar nas sessões. Para tal era necessário que, quer mediados quer mediador considerassem relevante e significativa a sua participação no auxílio da resolução das questões em debate, mas mantendo-se a exclusiva responsabilidade dos pais na tomada de decisões relativas à vida dos seus filhos.

Durante as sessões, eram debatidas as questões relativas aos menores, nomeadamente: residência habitual; convívio e contacto com os pais; acompanhamento das atividades escolares e lúdicas; convívio com a família alargada; participação nas despesas; responsabilidades educativas, entre outras.

O trabalho sobre estes temas era desenvolvido segundo uma série de etapas sequenciais, na prossecução do método de resolução de problemas. Assim, auxiliavam os pais a: definirem os problemas de forma clara e objetiva, escutando e compreendendo as versões e necessidades de ambos; gerando alternativas criativas, ou seja, auxiliando as partes a reconhecerem a existência de mais do que uma solução; apreciando os resultados positivos e negativos de cada alternativa, optando pela solução mais ajustada a todos os membros da família; verificando a

viabilidade prática dos vários pontos de acordo obtidos; e a dissecar potenciais dificuldades na sua implementação.

A estrutura, organização e princípios pelos quais se pautava o funcionamento do GMF, preconizava que, a qualquer momento do processo, os pais poderiam expressar a sua vontade de suspendê-lo ou terminá-lo, sem que tivessem chegado a acordo. Esta situação ocorria, em situações em que um ou ambos os pais, sentissem que o processo não estava a avançar, ou se, por qualquer razão, não se sentissem com forças para viver o processo.

Os casos em que os processos cujo desfecho era o acordo, a última fase culminava com a elaboração de um documento escrito que reproduzia todas as decisões tomadas, conjuntamente, pelos pais. Este documento era denominado de acordo de regulação do exercício das responsabilidades parentais.

Independentemente do desfecho do processo ser com a obtenção ou não de acordo, o mediador solicitava às partes o preenchimento de uma ficha avaliativa, referente ao funcionamento do gabinete e ao seu desempenho.

A formalização existente, tal como foi explicado anteriormente, era meramente informal, ou seja, não existia um conjunto de normas escritas sobre procedimentos.



Capítulo IV

Modelos de Eficácia em Mediação Familiar

4.1. Problemas Atuais da Investigação em Mediação Familiar

Analisar em profundidade os problemas que a mediação atualmente enfrenta, quer como prática profissional quer do ponto de vista de investigação, excede as pretensões do texto ora apresentado.

Observando que a mediação se trata de um meio de resolução alternativa de litígios ao qual se recorre cada vez mais, diversos autores consideram pertinente a pesquisa sobre fatores que influem o sucesso ou fracasso da mesma.

Como referido por diversos autores (Lim & Carnevale, 1990; Serrano, 2003, 2008); Cunha & Lopes, 2011; Lopes, 2013) é facilmente entendível a indubitável expansão e popularidade que se tem vindo a verificar ao longo dos últimos anos da filosofia e da cultura de paz no campo dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos e, especialmente, no âmbito da mediação.

O desenvolvimento da prática profissional da mediação não será mais do que a expressão da resposta às solicitações sociais a respeito, e que mostrou as limitações em que nos movimentámos, os défices conceptuais e metodológicos que, em última análise, evidenciam, como em tantos outros âmbitos das ciências sociais, as lacunas existentes entre as solicitações sociais e o que os profissionais podem oferecer para satisfazer tais pedidos (Serrano, 2008).

As perspetivas são prometedoras apesar dos problemas a abordar serem abundantes e, com frequência, não definidos perfeitamente. Inclusive a reflexão mais básica continua em aberto e em muitos casos necessita de novas elaborações.

Neste sentido, Kelly (1996; 2000) aponta que para além das razões do tipo estrutural e operativo que concorrem para a expansão da mediação, não menos evidente é que a eficácia demonstrada em situações socialmente muito relevantes contribuiu para que se a encare não como uma mera técnica mas como uma filosofia, um novo estilo de enfrentar conflitos. Salientando que todas as revisões efetuadas que procuraram avaliar, de uma maneira ou de outra, os processos concretos de mediação concluíram que esta propicia um elevado nível de acordos e é valorizada positivamente pelos seus intervenientes.

Muitos outros autores fazem referência aos benefícios adstritas à mediação, quando comparada com outras formas de resolução de conflitos, em diversos âmbitos, desde o familiar, laboral, penal, comunitário, (McGillicudy, Pruitt, Welton, Zubrec & Pierce, 1996; Pruitt, 1987, 1990; Kelly, 1996; Bernal, 2006; Serrano, 2008).

Cunha e Lopes (2012) corroboram que quando se recorre à mediação na resolução de conflitos os resultados se apresentam, frequentemente, muito positivos. Consideram que a mediação tem a propriedade excepcional de *reordenar e recompor* o cenário do conflito, introduzindo um conjunto de aspetos que facilitam a criação de um contexto mais favorável para o acordo: racionalidade, realismo, clima auspicioso, *objetividade*, etc. Neste sentido, afirmam que progredimos para uma época em que os mediadores poderão interpretar um papel essencial na gestão quotidiana em diversos âmbitos.

Deve entender-se esta importância através de três níveis de análise:

- A mediação é um dos poucos processos que permite ao indivíduo gerir com autonomia o seu próprio futuro, desenvolvendo e ativando a *inteligência emocional* das pessoas; podendo considerar-se um andaime que, sem dúvida, permite um melhor controlo das emoções e, inclusive, a sua redefinição. A mediação é o único mecanismo

alternativo de litígios em que as partes decidem por sua própria consciência e vontade, ficando a dever-se muito dessa realidade ao desempenho (eficaz) do mediador;

· A mediação é uma alternativa eficaz a sistemas prescritos baseados exclusivamente na dissuasão. A aplicação da lei como mero exercício coercivo pode ser substituída, em numerosos contextos, por um processo de negociação que, evitando o confronto, permita um ajuste entre as necessidades dos indivíduos e o respeito pelas normas. Existem numerosos estudos (Serrano, 1996a, 1996b) que avalizam a hipótese de que os acordos são mais respeitados a longo prazo nos casos em que os indivíduos acordam em cumprir, e são mais os incumprimentos nos casos em que se impõem mediante ameaça de sanções;

· Este nível permite compreender a importância da mediação ao verificar-se que esta constitui um sistema que reconhece as necessidades dos cidadãos que nela decidem participar. Destacam-se, aqui, os próprios procedimentos de mediação, que são protagonizados por profissionais que sabem escutar o que os outros têm a dizer e, mais importante, que ensinam a escutar os outros.

Por sua vez, Serrano (1996a; 1996b) considera um processo de mediação eficaz quando este conseguir atingir objetivos a curto e a longo prazo, ou seja, aqueles que se alcançam no momento em que decorre o processo, e os decorrentes dos resultados obtidos.

Neste sentido, Serrano (2004) considera que se torna necessário dar alguns passos que permitam *ir construindo uma teoria* da mediação. Para o autor *fazer teoria* passa por formular hipóteses, de caráter limitado, que irão estabelecer relações entre as dimensões mais relevantes do processo de mediação, que estabeleçam a relação entre as ações do mediador e os resultados obtidos e que gradualmente determinem quais as chaves da eficácia em mediação.

No que respeita à intervenção dos mediadores, existem alguns trabalhos sobre o uso que fazem das estratégias e táticas, as razões e critérios da sua utilização, sendo de salientar a perspetiva de caráter contingente de Serrano e Méndez (1999).

Numa reconhecida revisão sobre mediação em casos de separação e divórcio, Kelly (1996) apresentou uma perspetiva muito positiva: considerando a mediação eficaz, que propicia um elevado número de acordos e sobretudo muito bem avaliada pelos seus atores. Os dados de que dispomos de estudos anteriores (Carnero, 2001; Bernal, 1995; Mirón, et al., 2001; Serrano, et al., 2006; Lopes & Serrano, 2007; Lopes, Cunha & Serrano, 2010) têm vindo no mesmo sentido.

Corroborando Kelly (1996), pensamos que a mediação, e concretamente a mediação familiar, necessita criar modelos com a finalidade de estabelecer e relacionar todos os fatores que intervêm no processo de mediação, para facilitar a sua compreensão e oferecer elementos para uma melhor prática por parte dos mediadores.

No entanto já nos seus trabalhos (Kelly, 1996) assinalou que as carências mais relevantes na investigação sobre mediação se colocam na intervenção dos mediadores, nas relações entre intervenções e resultados e na análise dos Modelos de mediação.

A partir de uma perspetiva mais clássica encontramos contributos sistemáticos sobre o tema da mediação que não apresentam um modelo concreto e específico, mas têm uma sistemática, teórica e aplicada do tema da mediação. O Handbook em que aparece o capítulo de Kressel (2000) é uma boa amostra desta apresentação sistemática que estava em falta e referida por Kelly. A este respeito têm existido contribuições muito valiosas, dentro desta tentativa de globalização do problema, nomeadamente o contributo de Zariski (2010), referido antes.

Na opinião de Lopes e Serrano (2007) este diagnóstico permanece atual, na medida em que se centra nas intervenções dos mediadores, nas estratégias e táticas

utilizadas no processo de mediação, sem perder a perspectiva da eficácia dessas intervenções: daí a ênfase na relação entre ações e resultados.

A análise aos modelos deve ser interpretada como uma chamada de atenção para conceber um quadro conceptual que permita classificar todas as dimensões e variáveis que configuram a mediação. Ou seja, abandonar a especulação e a prática puramente intuitiva, sem critérios de controlo ou avaliação. Ainda que estes perigos existam sempre em qualquer conhecimento, provavelmente no nosso caso assumem um papel menor, porque a investigação tem estado intimamente ligada à realidade concreta e a problemas práticos.

Para concluir, importa ressaltar que o nosso trabalho se insere, pois, nessa perspectiva que, além de Kelly, muitos outros autores já haviam apontado. Trata-se de ir concebendo um modelo, que supõe basicamente a realização de três tarefas, nomeadamente:

- Identificar as variáveis que configuram os processos de mediação;
- Relacionar essas variáveis entre si, para que se possa obter o tipo e características de relações entre elas e, se possível, estabelecê-las de modo quantitativo;
- Criar condições para se avançar numa estrutura descritiva, explicativa, e prescritiva, onde se estabeleceria a ligação entre a teoria e a prática da mediação.

A situação apontada por Kelly (1996) leva inexoravelmente a uma certa paralisia e a um tipo de investigação muito recorrente, muito autocontemplativa e, em última instância, pouco eficaz.

4.2 Critérios de Avaliação da Mediação Familiar

O tema da eficácia no que toca à mediação tem certamente originado, sem dúvida, elaborações e trabalhos de cariz muito diferente. Queremos dizer que o tema se contemplava como interessante e de necessário tratamento, mas não isento de dificuldades; entre elas, não era menor conceber à partida um consenso conceptual necessário para um desenvolvimento construtivo e ordenado. Mas, seja o que for, a verdade é que o desenvolvimento conceptual do tema da eficiência não tem recebido a atenção que requereria e o caminho percorrido tem sido claramente curto.

Sintomaticamente, não aconteceu a mesma coisa no que diz respeito à negociação, que, durante décadas, se ocupou arduamente da eficácia negociadora (Buelens, Woestyne, Mestdagh & Boucknooghe, 2008). E inclusive pelo impulso da perspectiva psicológica, que ganhou popularidade e notoriedade na década de 1980, que foi aumentando o interesse pelas variáveis de matriz psicológica para entender a negociação e, portanto, as chaves do sucesso.

O que ocorreu no campo da negociação é repercutido sem dúvida na compreensão da mediação. De tal modo, que a dimensão psicológica chave para a avaliação e o contexto psicossocial facilita o emprego de estratégias cooperativas que procuram relações estáveis e acordos mais vantajosas.

De tal modo há opiniões reconhecidas que assinalam a utilização de múltiplos critérios, por vezes pouco homogêneos (similares) que dificultam a incorporação e a generalização dos resultados obtidos. Não obstante, ultimamente constata-se um aumento da tensão e do interesse pela proposta de critérios objetivos para a avaliação da eficácia negociadora (Schoop, Köhne, & Ostertag, 2010; Montes, 2014).

Finalmente dentro esta perspectiva orientada à negociação mas muito sugestiva para diversos aspetos da mediação, destaca-se Mastenbroek, (1989) cujo modelo de

negociação eficaz, estabelecido com base na combinação de quatro tipos de atividades, tem sido um elemento de referência para a nossa equipa de investigação.

Assim sendo, o facto da pesquisa em negociação levar vantagem à efetuada sobre mediação tem um aspeto positivo, porquanto as contribuições e desenvolvimentos na primeiro repercutem-se sobre a segunda. Como espectável, em duas práticas sociais tão próximas teria que existir uma interdependência e uma transferência significativa de conhecimentos.

Vamos pois abordar o tema central sobre mediação, sobre a sua capacidade para resolver problemas. Ainda que não se trate de uma opção qualquer, tem peculiaridades para que seja adequada em cada situação, é certo que a mediação é, sem dúvida, uma opção uma interessante e construtiva na gestão de conflitos (Fernández-Ríos, 1996).

A análise à eficácia da mediação tem-se apresentado a partir de duas perspetivas distintas, não opostas, mas sim complementares. Primeiro estudou-se a eficácia da mediação comparativamente com outras formas alternativas de resolução de conflitos, como a negociação ou a arbitragem. Não sendo nosso propósito determo-nos sobre este assunto, mas simplesmente assinalar que cada sistema de resolução se apresenta eficaz em função de um conjunto de situações contextualizadas.

Outra forma de analisar a eficácia da mediação passa pelo estudo das variáveis que facilitam ou determinam o êxito da mesma. Já em trabalhos referidos anteriormente se expôs esta perspetiva sobre a eficácia, baseada em muitos autores que, previamente, apresentaram desenvolvimentos sistemáticos e suficientemente comprovados. Considerando que este esquema nos servirá de fio condutor para o desenvolvimento da temática ora abordada (Fernández-Ríos, 1996; Kelly, 2000; Parkinson, 2000).

Como referido anteriormente, os critérios de avaliação do êxito da mediação têm sido analisados segundo a observância de resultados a *curto e longo prazo*. Considerando-se como indícios relevantes de uma mediação exitosa, a curto prazo, os seguintes:

- a) O sentimento expresso pelos protagonistas da mediação (usuários) de satisfação com o resultado final da mesma;
- b) O grau de aceitação e compromisso com os acordos estabelecidos, ou seja, a vontade de cumprir os acordos alcançados;
- c) A percepção de eficácia do processo de mediação do ponto de vista circunstancial (funcionamento, rapidez, economia, entre outras); e
- d) Finalmente, como evidente é decisivo o cumprimento dos acordos.

No entanto, importa salientar que se os critérios anteriores podem ser avaliados no final do processo de mediação, o mesmo não acontece com o cumprimento dos acordos estabelecidos, que apenas poderá ser constatado após algum tempo decorrido desde o final do mesmo (Pruitt & Carnevale, 1993; Pruitt, 1990).

Tendo por base os trabalhos que têm vindo a ser desenvolvidos neste sentido, afigura-se incontestável o acordo com esses critérios, no entanto considera-se oportuno fazer alguns esclarecimentos, melhorando e ampliando os critérios de avaliação da eficácia a curto prazo.

Um dos principais problemas com que se deparou a psicologia da resolução de conflitos tem sido a falta de avaliações, a curto e a longo prazo, da eficácia em mediação; a qual, sendo óbvia, supõe sempre um contratempo para o avanço e o conhecimento de se estar a utilizar métodos adequados, ou inadequados. Sem avaliação, contínua e rigorosa, não há forma de avançar detetando erros ou abrindo novas possibilidades de intervenção (Bernal, 1993; Carnero, 2001).

Primeiro, relativamente ao critério de satisfação seria importante distinguir *satisfação com o acordo* e *satisfação com o processo de mediação*, podendo esta distinção conferir informação relevante. Pois considerar indistintamente os dois aspetos e englobá-los num só significa partir de um pressuposto não certo. Habitualmente, se se conclui *bem* um processo de mediação, o efeito de imediatez pode determinar a perceção do conjunto do processo de tal modo que a satisfação com o resultado induza à satisfação como processo; mas pode não ocorrer deste modo; alguns atores, constatando a positividade do resultado, podem problematizar e ajuizar o processo como manifestamente passível de melhorias. E o inverso também é possível: considerar-se os meios e métodos desenvolvidos, durante o processo de mediação, altamente positivos e não estar de acordo com o resultado final.

A disparidade entre os dois tipos de satisfação assinalados pode contribuir para a melhoria da intervenção do mediador e do processo de mediação no seu todo.

Ou seja, deve empreender-se uma análise mais pormenorizada dos aspetos concretos do acordo. Pois pode existir uma satisfação global, mas uma ausência da mesma em situações concretas. Esta análise permitiria detetar a prioridade e importância de uns temas sobre os outros e identificar quais os que contribuem para gerar um sentimento de satisfação global.

Em segundo lugar, o critério relativo ao cumprimento do acordo também permite maior clarificação no que respeita aos preditores de êxito do processo de mediação. É significativo o cumprimento global do acordo, mas não é inútil a referência a aspetos específicos do acordo e do grau de cumprimento mesmo. Uma análise detalhada permite detetar a prioridade de algumas questões sobre outras, quais são e em que grau as que contribuem para gerar uma maior sensação de satisfação e as que são suscetíveis de ser incumpridas em mais ocasiões.

Anteriormente atentámos que o êxito da mediação passa igualmente, e de um modo decisivo, pela avaliação a *longo prazo*. Se o cumprimento dos acordos não for mantido ao longo do tempo, a mediação falhou. A investigação sobre os resultados a longo prazo tem sido muito menos profícua, mas sem necessidade de justificação pode defender-se que é essencial.

Os critérios para avaliar a eficácia a *longo prazo*, pela literatura científica corrente, têm ficado basicamente reduzidos a dois: grau de cumprimento do acordo e melhoria das relações entre as partes. O primeiro critério parece claro e essencial: sem ele, não faz sentido falar de sucesso na mediação; se o que foi acordado não se vem a cumprir de modo ajustado e satisfatório é perceptível que a mediação não se mostrou eficaz. Além disso, este critério não é mais que uma extensão do já mencionado anteriormente sobre os resultados de *curto prazo*, com a qual a relação é muito estreita. Ou seja, a perceção de que o resultado é globalmente justo e a satisfação com a mediação são bons preditores da manutenção dos acordos a longo prazo (McGillicuddy, et al., 1996).

No entanto, é muito problemático afirmar como critério de eficiência a melhoria das relações interpessoais.

A este respeito, tem-se encontrado resultados, à primeira vista, algo paradoxais; mediações bem-sucedidas e sobre as quais os mediados expressaram satisfação global sem que, no entanto, se tenha propiciado melhoria nas relações entre as partes. Em termos semelhantes McGillicuddy e outros (1996) expressam resultados recolhidos de várias investigações.

Uma primeira interpretação, e também mais simples, para esta situação é que a mediação estruturalmente considerada não consiga promover *per si* a melhoria nas relações para além da resolução do conflito. Outra explicação clarificaria este objetivo

como ingénuo, porque isso não parece realista, que com várias sessões de intervenção desapareça a hostilidade e o rancor acumulado durante muito tempo. Talvez possa pensar-se que essa melhoria seria mais viável se partir de conflitos menos intensos e se a deterioração da relação não for muito profunda.

Independentemente do exposto, estabelecer como *critério de êxito* a melhoria das relações interpessoais afigura-se problemático dado que não depende unicamente da mediação, mas está condicionada por outros fatores, tais como: o tempo de conflito, a intensidade do mesmo, o tempo decorrido até ao início do processo de mediação, etc.

Até ao momento, temos feito referência a um conjunto de critérios de avaliação utilizados para o diagnóstico da mediação. No entanto, é necessário ir mais além; questionar pelos fatores que determinam a eficácia da mediação, quais as variáveis ou características dos processos mais relevantes e que, de certa forma, condicionam ou facilitam o cumprimento dos critérios acima descritos.

Obviamente contamos com trabalhos muito interessantes relativos à avaliação da prática da mediação familiar realizada em âmbitos práticos e profissionais (Carnero, 2001 & Bernal, 1993) que apesar de deixados no tempo, já de modo desigual apresentavam a possibilidade da mediação para solucionar, de algum modo *civilizado* os litígios familiares.

Para Serrano (1996b), recolhendo as contribuições mais consistente, referidas anteriormente, sobre o tema, e considerando como pano de fundo os contributos sobre eficácia negociadora, questão já referida, mantemos que existem dois grupos de fatores que permitem explicar a eficácia da mediação. Ou seja, as características e as intervenções do mediador de modo direto, e o modo como as partes enfrentam a mediação.

Sem dúvida, o papel que o mediador deve desempenhar é fundamental para todo o processo. Muito se tem escrito sobre todo o tipo de fatores ou características necessárias

para o exercício da mediação por estes profissionais. Muitas destas tipologias são meros julgamentos baseados na intuição ou no senso comum.

Outros autores, que já assinalámos, observam que o comportamento, em termos gerais, dos mediadores podem ser ordenados a partir de duas perspetivas complementares, mas distintas. Podemos falar sobre os papéis do mediador, de carácter psicossocial que combina o conceito de *critério para a ação* com a expectativa de que a pessoa neste papel vai agir como esperado, com tudo o que isso implica de segurança e controle (Serrano & Méndez, 1999).

Outro critério passa pelo que tem sido tradicionalmente denominado de estratégias e táticas, que são formas estandardizadas de ação, vinculadas a um adequado conhecimento técnico, que norteiam as intervenções dos mediadores, segundo um conjunto de variáveis situacionais (Lopes & Serrano, 2007).

Indubitavelmente, trata-se de aspetos de grande importância. Mas na nossa opinião existe um conjunto de fatores relevantes para a mediação e têm ocupado um lugar secundário no interesse dos investigadores e profissionais. Ou seja, às habilidades sociais. Como será visto, a ênfase nas habilidades sociais, a clareza com que são valoradas pelos sujeitos e a grande capacidade de predizerem o sucesso constitui uma das contribuições mais interessantes deste trabalho. Referimo-nos às seguintes habilidades: imparcialidade, confiança, simpatia, firmeza nas suas propostas, atitude conciliatória, compreensão, satisfação com os progressos, ajuda em esclarecimentos, o aumento da confiança entre as partes, controlar da hostilidade, capacidade de sugerir (sugestões) e pressão ao acordo. No entanto, nem todas têm a mesma carga e relevância, como será discutido no capítulo dos resultados (Carnevale & Peggnetter, 1985, citado em Serrano, 1996a; Pruitt, 1987; Touval & Zarmant, 1989; McGillicudy e outros, 1996).

Outro fator relevante refere-se à natureza do conflito e para dar conta do resultado da mediação mais concretamente a intensidade do mesmo, em relação à qual muita da pesquisa conhecida argumenta que a mediação é particularmente adequada quando o nível de conflito é moderado ou baixo.

Alguns autores analisaram o nível de conflito entre as partes, anterior à mediação, como um possível determinante de resultados. Rubin (1980) e Hiltrop (1989) concluíram que a mediação terá mais possibilidade de sucesso se o litígio entre as partes é moderado. Outros (Pruitt & Carnevale, 1993, McGillicuddy, et al., 1996) também pesquisaram e defendem que um alto nível de hostilidade entre as partes durante a mediação reduz significativamente as hipóteses de sucesso do processo. De qualquer forma, é possível que o impacto dessa variável sobre a possibilidade de chegar a um acordo não se deva tanto à determinação objetiva da magnitude do conflito, mas à percepção de se ter chegado a uma situação de impasse ou estagnação do processo de negociação eventualmente iniciado.

Mas a questão que se nos coloca é que, geralmente, ou pelo menos em muitos casos, a mediação aparece quando estão presentes níveis muito elevados de hostilidade e, em geral, um elevado grau de conflito, em resultado de vários fatores, tais como: o tempo de conflito, a importância do problema levantado, etc. Mas, além disso, a mediação é vista como uma *segunda hipótese*, se a negociação falhar, o que usualmente aparece como a primeira instância de uma ação resolvida; isto é, pela sua natureza, a mediação aborda situações que já são complicadas. O mediador é obrigado com frequência a lidar com conflitos intensos e deve entender que a mediação parte desta realidade e, como tal, deve preparar-se para ela.

Muitos estudos concordam que o momento mais adequado para encetar a mediação seria quando a negociação chegou a uma situação de impasse, uma certa estagnação, muitas vezes acompanhada de tensão e hostilidade (Bercovitch, 1991).

Por sua vez, Rubin (1981) salienta, ainda, as vantagens para a eficácia da mediação quando os litigantes passaram por períodos de grande stress.

Existe, finalmente um terceiro núcleo de dimensões ou variáveis imediatamente vinculadas ao êxito do processo de mediação e que se referem a determinadas características dos protagonistas do conflito. Aludimos a fatores como a motivação para chegar a um acordo, o compromisso com a mediação, a disponibilidade de recursos e o equilíbrio de poder, entre outros.

Numerosos estudos enfatizam a importância da atitude prévia das partes face à mediação, concluem que elevada motivação para a mesma e para a possibilidade de chegar a um acordo ajuda decisivamente a gerir adequadamente em mediação e, conseqüentemente, a resolver o conflito (Bernal, 2002).

Definitivamente, se os usuários da mediação têm confiança na mesma surgem com convicção e estão motivados, sendo muito importante para um resultado positivo. Mas a motivação e confiança não deve ser apenas no início do processo: é claro que se este é o ponto de partida facilita todo o processo, contudo é importante manter a confiança durante todo o processo. Conseqüentemente, o mediador deve estar preparado para estimular a motivação e as expectativas de sucesso.

De outro modo, quando se investiga as razões para o abandono da mediação, os dados permitem concluir que temos como primeiro motivo de abandono a falta de interesse em chegar a um acordo; ou seja, recorreram à mediação com pouca convicção de sucesso.

4.3 Modelo Integrado de Mediação Eficaz (MIME)

Citando a menção de Kelly (1996), acima referida, enfatiza-se a necessidade de se prover a investigação científica de hipóteses e modelos, mesmo que de natureza limitada, por forma a avançar ordenadamente e de uma perspetiva global nas relações entre fatores e variáveis, com o objetivo de explicar o que determina e onde radica a eficácia da mediação; neste caso, a mediação familiar.

Dentro de um contexto cultural pode encontrar-se uma série de modelos de mediação familiar que sem duvida têm uma certa relação entre eles, no entanto não obedecem cronologicamente a diferenças de desenvolvimento conceptual e aplicado (Ripol-Milet, 2001, pp. 46). Encontramos no mínimo quatro modelos que articulam a intervenção em mediação familiar, a saber: modalidade educativa; modalidade racional-analítica; modalidade terapêutica e modalidade normativo-avaliativa.

No mesmo texto o autor refere metodologias utilizadas por 500 mediadores familiares que refletem o período de gestão do tronco teórico-metodológico da mediação.

Quando assinalamos, na seção anterior, as tarefas que o Modelo deveria assumir, de alguma forma avançava-se com o seu duplo caráter: por um lado exploratório, uma vez que algumas relações entre as suas variáveis e as suas dimensões se movimentam em um plano que requer uma maior elaboração para poder ser recomendado; por outro lado confirmatório, porque em outros casos a natureza do vínculo está suficientemente provada.

Vamos passar a apresentar um Modelo que tem estas pretensões. Um modelo integrador dos principais fatores que determinam ou, pelo menos, facilitam um bom e bem-sucedido processo de mediação; um modelo que requer constante validação através da evidência empírica de confirmação das suas hipóteses e afirmações; um modelo, por definição, aberto a novas contribuições e sugestões.

Pois bem, a equipe e a linha de investigação em que este trabalho se inscreve desenvolveu nos últimos anos um conjunto de teses, hipóteses e relações de diversos tipos, o que, de facto, representou a construção de um modelo de carácter aberto e integrador, que poderia dar conta dos fatores chave da mediação.

As fontes de recolha de dados foram numerosas e apenas consideradas aquelas que se afiguraram com um mínimo de rigor e contraste, as que se mostram para além da avaliação puramente intuitiva ou subjetiva. Além disso, as contribuições de várias investigações da nossa equipe, realizadas com o propósito específico de avançar no objetivo estabelecido, são logicamente os elementos de partida do modelo.

Acima assinalamos três tarefas como fundamentais: detetar variáveis, relacionar variáveis entre si e começar a gerar uma estrutura explicativa de todo o fenómeno. E com uma dupla finalidade: por um lado, compreender os fatores que intervêm na mediação e o tipo de relações que estabelecem entre si; e, por outro lado, dotarmo-nos de uma ferramenta útil para avaliar os processos de mediação, concebendo explicações que dão conta do sucesso ou fracasso.

Um modelo com estas características, de tipo avaliativo, apresenta um conjunto de funções que podem torná-lo de notável utilidade. Além de fornecer uma visão geral, pode adotar uma função de guia de ação para o mediador, atuando com um melhor conhecimento e, o que não deixa de ser importante por óbvio, com critérios explicativos para o êxito ou insucesso.

No ponto 4.2, sobre os critérios de avaliação, avançamos conteúdos que são essenciais para apresentar o modelo, pois esses critérios rotulam e operacionalizam o que entendemos como sucesso da mediação; e estabelecem as hipóteses relacionadas com os fatores que marcam as relações entre todos os elementos que aparecem no processo.

O MIME reflete a forma de entender a mediação familiar, elaborada pelo grupo de investigação, com a qual pretendemos refletir sobre a realidade do fenómeno, não simplesmente descrevê-lo mas também detetar relações associativas de tipos muito distintos.

O Modelo ora exposto, exhibe modificações parciais face a apresentações, de carácter puramente provisório, anteriormente efetuadas (Mirón, et al. 2003; Lopes, 2006; Serrano, et al., 2006; Lopes & Serrano, 2007).

Depois de várias abordagens, ensaios de diversa índole e numerosas investigações, de maior ou menor alcance, unidos como já dissemos inúmeras vezes a respeito de muitas investigações, vamos *fixar* o Modelo de modo claro, sempre com a dupla perspetiva de ter um esboço ou esquema para orientar a ação da mediação e permitir fazer uma avaliação da mesma.

Começando, então, do sucesso da mediação serão encadeados os fatores que possibilitam tal sucesso e as hipotéticas relações entre eles. (cf. Figura 4.1).

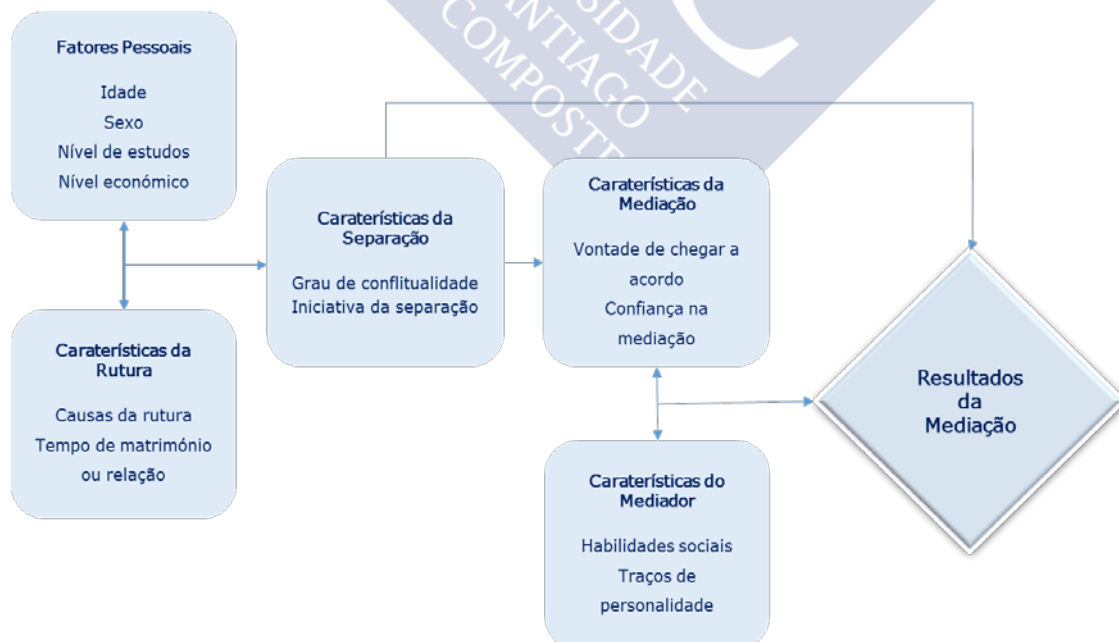


Figura 4.1. Modelo Integrado de Mediação Eficaz (adaptado de Lopes & Serrano, 2007).

- A. Sobre os *resultados da mediação* indicamos a nossa opção por uma abordagem que entende o sucesso de uma forma mais objetiva, passando pela implementação dos acordos e a resolução do conflito, com uma dimensão mais subjetiva, vinculada à satisfação pessoal. Porque o sucesso, enquanto tal, tem uma expressão indubitavelmente objetiva, uma vez que a conclusão do processo e assinatura do acordo representa um final bem-sucedido. De qualquer forma, na seção anterior detalhamos como avaliar o êxito a *curto e a longo prazo*, observando também as dimensões que o configuram (Pruitt & Carnevale, 1993).
- B. Os *fatores iminentemente determinantes para o sucesso* estão diretamente relacionados com o mediador e com os litigantes. Esta fundamentação foi exposta anteriormente. Pode parecer óbvio, mas não deixa de ter interesse o lugar que ocupa no modelo as múltiplas ações do mediador; certamente ocupam um lugar especial as condutas complexas e estandardizadas, tais como estratégias, táticas ou procedimentos/intervenções. Mas serão as *habilidades sociais do mediador*, as que têm uma determinação mais notável para o sucesso (Serrano & Méndez, 1999).
- C. Com *relação aos litigantes*, ou seja, indivíduos que acedem à mediação, consideramos dois fatores que podem influenciar o sucesso. Trata-se da *vontade de chegar a um acordo e a confiança na mediação*. Estamos a falar de uma dimensão atitudinal e ou motivacional, de uma predisposição positiva em relação ao processo de mediação.

Existem numerosos estudos que destacam a importância da atitude face à mediação, concluindo que uma alta motivação para a mesma ajuda decisivamente para gerir adequadamente o processo e, conseqüentemente resolver o conflito (Bernal, 2002).

D. As *características da separação e a intensidade da natureza do litígio* ocupam um lugar no modelo, acima mencionado, em relação ao qual notáveis investigadores argumentam que a mediação é ideal quando o nível de conflito é moderado ou baixo (Pruitt & Carnevale, 1993).

Esta opinião requer pelo menos duas considerações. Possivelmente, trata-se de uma evidência de senso comum e assim sendo seria certa para qualquer técnica de resolução de conflitos. Se não houver outros fatores a mediar a correlação negativa entre a intensidade do conflito e a possibilidade de resolução de conflitos faz todo o sentido.

Mas muitas vezes quando finalmente se chega à mediação o nível de hostilidade é geralmente muito elevado, devido à importância subjetiva do conflito, o tempo decorrido, etc. Autores relevantes concordam que uma situação apropriada para se iniciar a mediação seria quando o confronto chegou a um certo grau de estagnação do conflito acompanhado de elevada tensão e hostilidade (Bercovitch, 1991).

E. As *causas da rutura das relações* são, obviamente, o início do conflito. As características que apresentam, dureza e, por vezes, agressividade, envolvida marcam o ponto de partida e as coordenadas onde o conflito se vai situar; sem esquecer a compreensão e a expressão linguística que os protagonistas fazem destas causas.

Supõe-se que a elaboração mental sobre o motivo do rompimento incidirá sobre o grau de conflito e o modo como acedem mediação.

F. Finalmente, e com fins basicamente exploratórios, incluíram-se os fatores pessoais ou *variáveis sociodemográficas* usuais. Entre elas serão abordados os dados que envolve o fator sexo.

4.4 Estudos Piloto

Para se fazer um melhor enquadramento do tema em estudo, torna-se necessário nesta fase referir dois estudos prévios sobre mediação familiar realizados no espaço ibérico.

Assim, foi realizada uma primeira investigação (Serrano, 2008, Mirón, et al. 2001), confinada aos serviços de mediação da Galiza, com uma amostra de 81 pessoas, em que a tarefa consistiu em entrevistar usuários de Gabinetes de Orientação Familiar (GOF), em situações de separação, com a necessidade de resolverem os problemas decorrentes da rutura, recorrendo a estes serviços. Tratava-se de realizar um ensaio geral, a nível mais reduzido, acerca da compreensão dos itens, dos problemas de resposta e eventuais fenómenos de inabilidades sociais, etc.

Parece-nos importante fazer uma síntese dos aspetos que se consideram mais relevantes, apesar das limitações de um estudo piloto, tais como, quantidade de sujeitos que compôs a amostra, exclusividade de um método de acesso à mediação, etc.

a) Uma grande maioria das pessoas (percentagens que se situam nos 80%) que finalizaram a mediação valorizam muito positivamente todo o processo de mediação e o acordo alcançado. Igualmente indicam que cumprem os acordos e que recomendariam a mediação a outras pessoas. Neste trabalho apareceu pela primeira vez um resultado que a partir daí tem estado presente em todas as demais investigações, que temos vindo a desenvolver; referimo-nos à *melhoria das relações pessoais* entre os ex-cônjuges como resultado da mediação.

Este dado não aparece de modo clarividente, sendo que se pode ver concluído satisfatoriamente o processo de mediação, mas isso não significando que as relações interpessoais tenham melhorado ou que no futuro melhorem, obviamente, não se trata de

se opor a que os casais saiam melhores, mas sim clarificar que a melhoria das relações interpessoais não é o objetivo maior da mediação familiar.

b) Relativamente às *caraterísticas da rutura*, as causas aludidas com mais frequência foram *falta de comunicação*, considerada importante em 65% dos casos; *incompatibilidade pessoal* (63%) e *desamor* – (53%). Parece, pois, que a explicação da rutura não é tanto uma questão de conduta específica mas uma situação continuada de falta de entendimento ou deterioração progressiva da relação.

c) O que define a separação antes de acudirem aos serviços de mediação é um alto *nível de conflito*. Note-se que 84% dos inquiridos referem uma *convivência muito difícil*, 74% de profunda *incomunicação*, 79% de *desinteresse*, entre outros. Ou seja, a dimensão relativa ao nível de conflitualidade apresenta um perfil claro e contundente. Daí que a abordagem de muitos autores (Hiltrop, 1989; Pruitt & Carnevale, 1993; Serrano, 1996a; Bernal, 2006) que consideram como mais apropriado para a mediação um nível intermédio de conflitualidade se apresente pouco realista. Os dados evidenciaram que o conflito quando chega à mediação tem experimentado, com muita frequência, um aumento notável de dureza e em não poucos casos um processo de escalada.

d) A atitude das partes em conflito face à mediação tem sido frequentemente considerada como fundamental para o êxito da mesma. Quando se referem atitudes alude-se a uma predisposição geral positiva relativamente à mediação, o que significa que os indivíduos têm *confiança* de que será possível chegar a um acordo por esta via. Dito de outro modo, os indivíduos ao estarem motivados para começar o processo apresentam, portanto, uma expectativa de êxito razoável o que facilita o esforço que, necessariamente, terão que enfrentar. Nesta sequência, 91% dos sujeitos que concluíram

positivamente manifestaram uma *firme vontade prévia de chegar a um acordo* e aproximadamente 70% tinham bastante ou muita confiança no resultado final.

O aumento da confiança na mediação também apresenta uma correlação significativa ($p=0.32$) com a *eficácia percebida*, considerada, como referido anteriormente, como um critério de eficácia da mediação.

Na perspetiva do fracasso também se evidencia a importância da motivação, pois como razões apontadas pelas pessoas que *abandonaram a mediação* sem a concluírem, estão relacionadas com *problemas de interação entre os membros do casal, falta de interesse* e fundamentalmente *desconfiança*.

e) Mais de 80% da amostra considerou que o *mediador* possuía elevados níveis de *imparcialidade, capacidade de gerar confiança, conhecimentos técnicos, simpatia, firmeza, atitude conciliadora e compreensão pelos interesses de ambos*.

f) Existe um conjunto de *caraterísticas do mediador*, globalmente denominadas de *habilidades sociais* que apresentaram uma elevada associação com dois tipos de resultados exitosos em mediação. Concretamente, a *eficácia percebida* associa-se significativamente com características como *imparcialidade, confiança, simpatia, atitude conciliadora e compreensão*, com índices que oscilam entre $r=0.34$ e $r=0.63$. A *satisfação com o acordo* aparece associada significativamente com *imparcialidade, confiança, simpatia e compreensão*, também com índices muito elevados.

g) Igualmente, aparecem valores bastante aceitáveis entre a *alteração da confiança ao longo do processo de mediação* e algumas das *caraterísticas do mediador*, a saber: *imparcialidade, confiança, simpatia, firmeza e atitude conciliadora*, com índices situados sensivelmente em $r=0.35$.

h) Foram empreendidas análises de comparação de médias entre o grupo de sujeitos que sustentavam que a mediação os *ajudou a alcançar um bom acordo* e o grupo

que não o entendiam assim ou estavam em dúvida. Esta nova análise confirmou os resultados anteriores. O grupo de resposta positiva incidia na confiança na mediação e nas características, já assinaladas, do mediador.

Tivemos que realizar um resumo das contribuições mais nítidas do estudo piloto, sempre com a perspetiva final do Modelo, nomeadamente: i) os usuários dos serviços de mediação valoram muito positivamente a experiência, evidenciadas porque todos os itens relativos ao êxito da mediação obtêm classificações muito altas. Ou seja, as pessoas estão satisfeitas com a mediação no seu conjunto, satisfeitas com a instituição da mediação e satisfeitas com os resultados obtidos relativos às expectativas subjetivamente projetadas; ii) sublinha-se que a melhoria das relações pessoais não deve entender-se como um critério de êxito da mediação.

Outro fator relevante é a *intensidade do conflito prévio à mediação*, o qual leva a problematizar a relação entre intensidade do conflito e probabilidade de mediação exitosa.

Finalmente e não menos importante, foi o poder considerar, desde o nível empírico, uma grande relevância que têm as habilidades sociais dos mediadores para o começo, desenvolvimento e conclusão da mediação.

Considerou-se como estudo piloto em Portugal, uma investigação levada a cabo com uma amostra de 112 sujeitos, provenientes do serviço público de mediação familiar de Lisboa (GMF), aos quais foi aplicado o questionário. A principal finalidade deste estudo foi aferir e comprovar a eventual generalização dos resultados entre os sujeitos portugueses e espanhóis. Neste sentido, consideramos oportuno apresentar uma súmula das principais conclusões obtidas (Serrano, Lopes, Rodríguez & Mirón, 2005; Serrano, et al., 2006; Lopes, et al., 2010).

Assim uma primeira conclusão refere-se à inequívoca percepção, marcadamente positiva, que os usuários têm dos mediadores. Das *características* do mediador passíveis de serem valoradas, reiteradamente, surge a pressão para alcançar um acordo, como sendo a menos valorada. Em segundo, salienta-se que 25% dos casos inquiridos não terminaram o processo de mediação com a *obtenção de acordo*, sendo que as razões apontadas foram atribuídas a posições extremadamente rígidas das partes, hostilidade e desconfiança. De realçar que o mediador aparece ilibado de qualquer responsabilidade face ao resultado da mediação.

Outro aspeto que se destacou foi o de que as análises preditivas certificaram a importância das *habilidades sociais do mediador* na resolução da mediação com êxito, ou seja, reforçando a incidência de um *modus operandi* dos mediadores sobre os resultados da mediação.

Por último importa considerar a presença de numerosas associações significativas entre as *habilidades do mediador* e o *êxito da mediação*, tornando-se no resultado mais visível expressivo deste estudo. Os resultados obtidos foram muito similares aos alcançados em investigações realizadas com amostras espanholas (Mirón, et al., 2001; Serrano, 2003), que consideram a eficácia geral da mediação e a satisfação global com o processo (Serrano, et al., 2006).



Parte Empírica



Capítulo V

Metodologia

No presente capítulo, apresenta-se a forma como foi desenvolvida a investigação empírica, bem como as opções metodológicas adotadas. Desse modo, iremos proceder à apresentação do estudo efetuado e objetivos do mesmo, instrumentos, procedimentos eleitos e, por fim, a amostra selecionada.

No presente caso, trata-se de um estudo exploratório e simultaneamente confirmatório, podendo ser, por isso, considerada uma investigação social. Procura não apenas a mensuração de variáveis numa dada realidade, mas também estudar as possíveis relações de influência entre elas para conhecer a estrutura e os fatores que intervêm na dinâmica do fenómeno social em estudo - Mediação Familiar.

Esta investigação prende-se com a necessidade, a nosso ver, de se obter uma visão sobre a realidade da mediação familiar em Portugal - pela sua relevância na gestão construtiva de conflitos familiares - percecionada por quem mais diretamente com ela contacta, os usuários do Gabinete de Mediação.

Partindo da literatura sobre os temas analisados na parte teórica e os objetivos determinados, colocaram-se várias hipóteses para o trabalho de investigação realizado na presente tese, tratando-se de confirmar ou de infirmar as mesmas.

5.1 Apresentação e Objetivos do Estudo

O objetivo do presente trabalho consiste em construir um modelo estruturante que congregue, de uma forma holística, as variáveis determinantes e envolventes no processo de mediação familiar e inferir as diferentes relações entre estas.

Para isso, usufruímos de um esquema não reduzido a meras ideias, mas que já beneficia de considerável suporte empírico em diferentes áreas e tendências. Este esquema foi o apresentado no capítulo anterior (capítulo IV), denominado de MIME.

O objetivo central consiste, assim, em explorar a validade do modelo, não suficiente e totalmente comprovada. Estamos, portanto, perante uma abordagem aberta a novas descobertas. Mas não começamos do zero, daí a sua natureza confirmatória, sendo que testa hipóteses, embora algumas mais, outras menos já tenham sido confirmadas.

O objetivo geral pode ser difícil de alcançar inteiramente pelas limitações lógicas do trabalho, mas não é menos verdade que pode ser obtida uma aproximação notável, porquanto partimos de diferentes trabalhos de investigação.

Sem dúvida, existem múltiplas formas de abordar a questão relativa à recolha de dados dos processos de mediação, isto é, sobre que dados, como se transmitem e como são transmitidos. Vamos enfatizar a perspectiva dos clientes, ou seja, aqueles que participaram e experienciaram a mediação como sendo um *bom lugar* para resolver o conflito pendente. Os litigantes, ao responderem às nossas questões, fornecem dados que, posteriormente, se organizaram e interpretaram.

Salientamos, então, que esta perspectiva é fundamental e coloca questões não superiores a outras técnicas de recolha de dados; no entanto, fornece-nos perceções, apreciações e outras cognições que dificilmente poderiam ser obtidas de outra forma.

Encontramo-nos, pois, perante uma investigação que tem como uma das suas características principais o facto de que os sujeitos não têm de simular a mediação como se fossem sujeitos experimentais, mas conhecem e vivenciaram o processo de uma forma direta e pessoal. Estamos, portanto, a maximizar a validade do trabalho e, simultaneamente, a outorgar-lhes o máximo realismo com o objetivo de facilitar as respostas. Ainda que não se trate este tema de

um objetivo da investigação, não por isso é menos importante para conseguir o objetivo proposto.

No entanto, passando para aspetos mais concretos, surgem objetivos mais específicos, mais suscetíveis de operacionalizar e desenvolver. Poder-se-á entender como objetivos da investigação de carácter exploratória metas que respondam à ordenação dos elementos abrangidos no Modelo. Em última análise, estes objetivos podem ser entendidos como hipóteses de trabalho, de não idêntica consistência e probabilidade. A criação do Modelo é pois o objetivo central do trabalho. Consequentemente, trata-se de assimilar os objetivos parciais que permitem articular o Modelo. Estes objetivos de carácter parcial fazem referência ao significado psicológico, à importância que têm para os sujeitos e para a relação que guardam entre si e com todos estes fatores.

Os fatores a considerar provêm do MIME e, sinteticamente, são os seguintes:

- A. *Caraterísticas pessoais*, definidas em quatro variáveis sociodemográficas (idade, sexo, nível cultural e nível económico) e o fator *filhos*;
- B. *As causas da rutura* e a importância subjetiva outorgada à mesma;
- C. *Grau de conflitualidade* experimentada pelos litigantes antes da mediação;
- D. *A figura do mediador* (papéis, funções, entre outras) e, especialmente, a posse de *habilidades sociais* relevantes, e já mencionadas, e uma boa compreensão e utilização dos estilos de gestão de conflitos;
- E. *Atitude dos litigantes* perante a mediação expressa pela vontade e pela confiança;
- F. *Critérios* de ordem objetiva e subjetiva que permitem qualificar a *mediação* como *exitosa* e o processo que nos é levado este sim a considerar como processo eficaz.

5.2 Hipóteses

O modelo, previamente apresentado, já nos mostra a pretensão e objetivos do trabalho, além de que nos permite dar mais um passo, indicando as relações entre as variáveis e as implicações decorrentes das mesmas.

O facto de os objetivos estarem suficientemente perfilados não supõe que exista uma evidência total sobre os mesmos. Dito de outro modo, os objetivos acarretam um conjunto de hipóteses de trabalho, designadamente comprovadas, mas que nos garantem uma estrutura sólida em que nos apoiamos.

Evidentemente que objetivos e hipóteses são realidades epistemologicamente distintas, ainda que não impeçam a existência de concomitâncias entre ambas as realidades. Assim, as hipóteses com que trabalhamos situam-se na base dos objetivos que perseguimos, de tal modo que para as executar com maior eficácia requerem uma estrutura de hipóteses consistente.

Face ao exposto apresentam-se as hipóteses formuladas, nomeadamente:

H1 – O êxito da mediação depende fundamentalmente de determinadas características do mediador (habilidades sociais) e de uma atitude positiva mantida, pelas partes litigantes, em todo o processo de mediação.

H2 – O fracasso da mediação relaciona-se com a ausência de vontade em chegar a acordo e à falta de confiança no processo em si mesmo.

H3 – A existência e amplitude do conflito influi de modo relevante sobre a forma como enfrentam a mediação.

H4 – Existe maior possibilidade de acordo quando o conflito é de menor intensidade. Também se postula correlação negativa entre o grau de conflito e a satisfação global com o acordo obtido em processo de mediação.

H5 – O conflito conjugal que antecede a rutura é vivido geralmente com grande intensidade emocional.

H6 - Os fatores pessoais sociodemográficos, especialmente o sexo, influem nas características da rutura e no processo que aí se abre.

H7 - Nem todas as causas de rutura consideradas têm o mesmo peso como elementos facilitadores do conflito.

H8 - O Modelo que se tem como marco de referência é globalmente confirmado mediante a verificação das relações propostas entre as variáveis e a nível geral.

5.3 Instrumentos, Procedimentos e Amostra

No sentido de recolher toda a informação relevante, recorreremos a um questionário, elaborado pela equipa de investigadores, que tem sido utilizado em outros estudos.

O questionário é composto por 57 itens, ordenados em blocos temáticos (cf. Tabela 5.1 e Anexo I).

Seguidamente, iremos descrever o instrumento utilizado que nos permitiu operacionalizar as variáveis em estudo, nomeadamente: *caraterísticas sociodemográficas dos sujeitos; dados relativos à relação e a separação; causas da rutura; a mediação; caraterísticas do mediador e resultados da mediação.*

Tabela 5.1

Quadro resumo do questionário geral

Dimensões	Itens
Fatores Pessoais	1 Idade
	2 Sexo
	3 Estado Civil
	4 Profissão
	5 Habilitações escolares e ou académicos
	6 Qual era o seu salário bruto mensal?
	7 Qual era o salário bruto mensal do progenitor dos seus filhos?
	8 a) Quantos filhos tem desta relação? b) Quais são as suas idades?
	9 a) Tem mais filhos? b) Se sim, quantos e com que idades?
	10 Com quem vivem habitualmente os seus filhos?
Caraterísticas da rutura	11 Quanto tempo esteve casado ou em união de facto?
	12 Há quanto tempo está separado?
	13 De quem partiu a iniciativa da separação?
	14 Como se processou a sua separação?
Caraterísticas da separação	15 Quais foram, na sua opinião, as causas da rutura?
	16 Qual foi o grau de conflito existente durante a última época de convivência?
	17 Caraterísticas da última época de convivência
	18 Considerava que a separação era necessária e que não restava outra solução?
	19 Na sua opinião, até que ponto o seu ex-cônjuge considerava que a separação era necessária e que não restava outra solução?
Caraterísticas da mediação	20 Recorreu a algum outro técnico ou instituição de mediação familiar, para negociar a sua separação?
	21 Se sim, de quem partiu a iniciativa?
	22 Quando recorreu à mediação familiar tinha realmente vontade de chegar a uma solução, mutuamente satisfatória para ambos, com a outra parte?
	23 A outra parte recorreu voluntariamente à mediação familiar?
	24 Considera que a outra parte recorreu à mediação familiar tinha realmente vontade de chegar a uma solução, mutuamente satisfatória para ambos, com a outra parte?
	25 Antes de iniciar o processo, como classificaria a confiança que tinha em que o processo de mediação seria uma ajuda?
	26 Ao longo das sessões, alterou-se o grau de confiança no que respeita à mais-valia da mediação?
	27 Na sua opinião, antes de iniciar o processo, como classificaria a confiança que a outra parte teria na mediação?
	28 Na sua opinião, ao longo das sessões o grau de confiança da outra parte alterou o grau de confiança na utilidade da mediação?

Caraterísticas do mediador	29	Mostrou-se imparcial
	30	Gerava confiança e credibilidade
	31	Tinha suficientes conhecimentos e formação
	32	Mostrava simpatia
	33	Mostrava firmeza nas suas propostas e opiniões
	34	Tinha uma atitude conciliadora
	35	Tentava compreender os interesses de ambos
	36	Mostrava satisfação com os avanços para o acordo
	37	Controlava expressões hostis entre as partes
	38	Tentava aumentar a confiança entre as partes
	39	Apresentou sugestões que facilitaram o acordo
Resultados da mediação	40	Pressionou fortemente para que chegassem a acordo
	41	Ajudou a clarificar quais eram os assuntos importantes
	42	Chegaram a acordo no processo de mediação?
	43	No caso de terem abandonado a mediação, terá sido devido a algum dos problemas que se mencionam ...
	44	Na sua opinião, foi eficaz a ajuda prestada pelo serviço ou pelo técnico de mediação familiar?
	45	Está globalmente satisfeito(a) com o acordo obtido?
	46	Considera que o seu ex-cônjuge está globalmente satisfeito com o acordo obtido?
	47	Expresse o seu grau de satisfação com respeito às cláusulas do acordo
	48	Depois de chegar a acordo, tinha firme vontade de o cumprir?
	49	Na sua opinião, depois de chegarem a acordo, considera que o ex-cônjuge tinha a firme vontade de o cumprir?
	50	Indique o seu grau de cumprimento do acordo
	51	Indique o grau de cumprimento do acordo, por parte do seu ex-cônjuge
	52	Em caso de incumprimento, da sua parte, indique a que assuntos se reportam
	53	No caso de incumprimento importante, por parte do seu ex-cônjuge, indique os assuntos a que se reportam
	54	Considera que existiram melhorias nas relações pessoais com o seu ex-cônjuge pós acordo?
	55	Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros?
	56	Recomendaria a mediação?
57	Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo?	

O questionário foi testado em estudos piloto, referidos antes, um realizado na Galiza, num conjunto de Gabinetes GOF da Galiza e, outro em Portugal, no GMF de Lisboa.

Como explicitado anteriormente, o trabalho ora apresentado tem como objetivo ser uma *fotografia* do processo de mediação como um todo, desde o ponto de vista das pessoas que

utilizam os serviços institucionais de mediação familiar, pois só eles podem outorgar sobre todas as etapas do processo. Neste trabalho, procuramos *dar corpo*, tornar inteligível, de um ponto de vista concreto, as perceções, as opiniões e as avaliações sobre a mediação.

A amostra, para os objetivos previstos, foi composta pelos usuários do GMF. A sua dimensão foi dada pelas possibilidades estruturais do projeto e da entidade acolhedora.

É de realçar que o GMF de Lisboa foi, durante muito tempo, o único gabinete público em Portugal e continuará a ser uma referência muito relevante. Desta forma, tomar a totalidade dos usuários como configuração da amostra é quase considerar que se fez um trabalho sobre o conjunto da população que passou pela mediação em situação de separação e divórcio. Queremos sublinhar a importância desta condição da amostra, porquanto não é frequente que investigações sobre negociações e mediações proponham amostras tão *naturais* e tão significativas.

A seleção e recolha da amostra tiveram como base os seguintes critérios:

Critérios de inclusão

- Utentes que tenham recorrido aos serviços de mediação do GMF de Lisboa, desde a sua entrada em funcionamento (Setembro de 1999);
- Que tenham iniciado o processo de mediação, ou seja, tenham assinado o termo de consentimento;
- Apresentem disponibilidade para participarem no projeto.

Critérios de exclusão

- Não terem contactos telefónicos disponíveis;
- Não apresentarem disponibilidade para participarem no projeto;
- Não tenham concluído o processo de mediação há menos de 6 meses.

Deste modo, importa referir que a população total que recorreu ao GMF era constituída por 700 sujeitos (cf. Tabela 5.2), sendo que 58 sujeitos (8.3%) foram considerados indisponíveis para investigação por razões internas do serviço e alheias ao investigador.

Tabela 5.2

Percentagem de participação no estudo

	N	%
Participaram na Investigação	274	39.1
Indisponíveis para Investigação	58	8.3
Não aceitaram participar	58	8.3
Sem contacto disponível	102	14.6
Não foi possível estabelecer contacto	103	14.7
Não compareceram	105	15
Total	700	100.0

Partindo deste levantamento inicial, procedeu-se a um primeiro contacto telefónico, apresentando de forma sucinta e lata os objetivos da pesquisa, de forma a ser agendada uma data, hora e local para a aplicação do questionário. Desde logo, foram dadas garantias de confidencialidade de todos os dados recolhidos.

Assim, este primeiro contacto permitiu a delimitação da nossa amostra do seguinte modo: 8.3% dos sujeitos (58) não aceitaram participar na investigação e 14.6% (102 sujeitos) não apresentavam contacto telefónico disponível. No decurso dos contatos, concluiu-se que apenas 39.1% (274 sujeitos) participaram efetivamente na investigação, sendo que 15% dos

usuários, após terem apresentado disponibilidade, não compareceram às entrevistas agendadas e com 14.7%, apesar de diversas tentativas, não foi possível estabelecer o contacto e, como tal, não participaram no estudo.

Em conclusão, o total de efetivos do nosso estudo é de 274 sujeitos, provenientes da área metropolitana de Lisboa e sobre os quais recaem todas as análises realizadas.

5.4 Análise das Características Sociodemográficas dos Sujeitos

Dos sujeitos participantes, e em termos globais, 146 eram do *sexo* feminino (53.3%) e 128 do sexo masculino (46.7%). Poder-se-á verificar, assim, que se trata de uma amostra portadora de um determinado equilíbrio e homogeneidade, aspetos que acolhemos, naturalmente, com o sentido da realização posterior de análises comparativas entre grupos que a compõem.

No que concerne à *distribuição etária* (cf. Tabelas 5.3 e 5.4), os sujeitos da nossa população (aquando da realização da pesquisa empírica) apresentavam idades compreendidas entre os 21 e os 60 anos, em que a idade média 38.94 anos com um desvio padrão de 6.303, sendo que 135 sujeitos (49.1%) tinham idade compreendida entre 31 e 40 anos de idade, 108 (39.6%) mais de 40 anos e apenas 31 sujeitos (11.4%) tinham menos de 30 anos.

Tabela 5.3

Estatística descritiva da idade dos sujeitos

	N	Média	Mediana	Desvio Padrão	Assimetria	Curtose	Mínimo	Máximo
Idade dos sujeitos	274	38.94	39.00	6.303	.138	0.39	21	60

Tabela 5.4

Distribuição etária dos sujeitos

Idade dos sujeitos	N	%
Igual ou inferior a 30 anos	31	11.3
Entre 31 e 40 anos	135	49.3
Mais de 40 anos	108	39.4
Total	274	100.0

Relativamente às *habilitações literárias* (importa referir que examinamos esta característica tomando em consideração graus completos), destaca-se que uma maioria significativa da população (52.2%) possui grau de ensino superior, 42.0% ensino secundário e apenas 5.5% possui apenas ensino básico (cf. Tabela 5.5).

Tabela 5.5

Distribuição das habilitações literárias dos sujeitos

Habilitações Literárias	N	%
Sem instrução	1	0.4
Ensino Básico	15	5.5
Ensino secundário	115	42.0
Ensino superior	143	52.1
Total	274	100.0

A este respeito, importa salvaguardar que, tendo em consideração que a faixa de inquiridos sem instrução é pouco significativa, foi opção agrupar este usuário com os que possuem ensino básico, em futuras análises, ficando, deste modo, com apenas três níveis, nomeadamente: Sem Instrução ou Ensino Básico (5.9%), Ensino Secundário (42.0%) e Ensino Superior (52.2%).

Uma análise mais particularizada da população que compõe a nossa amostra possibilitou-nos realizar uma caracterização mais elucidativa de alguns aspetos de índole

sociodemográfica. Assim, da população que acudiu aos serviços de mediação familiar e por sua vez participou neste estudo, recolhemos informação de *cariz económico*.

Como parte integrante do questionário solicitamos a cada sujeito que identificasse a faixa em que se enquadrava o seu vencimento mensal bem como o da outra parte. Salvaguarda-se que esta questão se reportava à data de início do processo de mediação e não da investigação.

A análise à Tabela 5.6 permite-nos observar que, quer no que respeita ao salário próprio, quer ao salário da outra parte, as faixas mais relevantes são as dos intervalos entre 500 e 1000 euros (com 31.8% para o salário próprio e 25.2% para o da outra parte) e 27.7% dos inquiridos auferia entre 1000 e 1500 euros de salário próprio e 23.7% da outra parte na mesma faixa.

Importa ainda destacar que 14.6% dos inquiridos referiu desconhecer o vencimento do outro membro do casal aquando do início do processo de mediação.

Tabela 5.6

Vencimentos mensais brutos dos inquiridos e da outra parte (em grupos)

	Vencimento Próprio		Vencimento do outro	
	N	%	N	%
Inferior a 500€	24	8.8	25	9.1
Entre 500 e 1000€	87	31.8	69	25.2
Entre 1000 e 1500€	76	27.7	65	23.7
Entre 1500 e 2000€	42	15.3	36	13.0
Entre 2000 e 2500€	19	6.9	19	6.9
Mais de 2500€	26	9.5	20	7.3
Não Sei	-	-	40	14.6
Total	274	100.0	274	100.0

5.5 Tratamento Estatístico e Técnicas de Análise de Dados

Como é desejável, processamos todos os dados com métodos estatísticos considerados pertinentes, ou seja, a utilização de uma ou de outra técnica de forma a cumprir dois critérios. Por um lado, os objetivos que pretendíamos e que requeriam determinadas aplicações estatísticas, por exemplo, análises descritivas, análise diferenciais, análises preditivas, entre outros. Por outro, as particularidades matemáticas dos dados que exigem técnicas estatísticas próprias.

Nesta secção, vamos expor as provas utilizadas que nos permitiram realizar a apresentação, a análise e a discussão dos resultados obtidos.

Primeiramente, utilizaram-se análises do tipo descritivo para conhecer as características da amostra e dos grupos de amostrais, em função das variáveis envolvidas na investigação. A descrição a este primeiro nível passa pela obtenção das medidas de tendência central (média, mediana, desvio-padrão, entre outras).

Para analisar a comparação dos parâmetros entre dois grupos de variáveis, utilizamos análise *t-Student*, ou seja, para testar se a diferença de médias de dois grupos de variáveis é significativamente diferente.

Relativamente à utilização da análise de dados (*ANOVA One-way*), esta continua a ser amplamente utilizada para a análise de dados de medidas repetidas, pois faz o despiste dos riscos de interpretação dos dados e pode lidar com falta de dados mais adequadamente. A sua flexibilidade torna a escolha preferida para este tipo de análise. A estatística F (*ANOVA*) testa a hipótese nula de que não existe qualquer diferença entre os distintos grupos de teste (Stevens, 2009).

Por sua vez, recorreremos ao teste de *Scheffé*, que permite comparar qualquer contraste entre médias possibilitando diferentes números de observações por tratamento, ou seja, melhor visualização de diferenças intergrupais.

Realizaram-se um conjunto de análises de componentes principais (utilizando a *Rotated Component Matrix*), no sentido de se verificar de que forma os itens da escala se agrupam, constituindo diferentes dimensões, considerando-se como mínimo aceitável uma correlação entre as variáveis originais e as componentes principais.

Neste sentido, consideramos pertinente promover um conjunto de análises de regressão, pois permitem-nos determinar em que medida um conjunto de variáveis, as variáveis preditoras consideradas associadamente contribuem para explicar uma ou mais variáveis, denominadas de variáveis de critério. Para tal, foi utilizado o método de *step by step*, já que o interesse *prima facie* consiste em valorar a explicação conjunta das variáveis preditoras, mas também, sem dúvida, ir-se desenvolvendo um modelo que auxilie a entender quais são as variáveis mais relevantes e qual o seu peso ou pertinência na explicação da variável critério correspondente.

A construção passo-a-passo de um modelo de regressão envolve a seleção automática de variáveis independentes. A regressão gradual pode ser obtida quer por experimentar uma variável independente de cada vez e incluindo-a no modelo de regressão que seja estatisticamente significativa, quer incluindo todas as variáveis possíveis independentes do modelo e eliminando as que não são estatisticamente significativas ou por uma combinação de ambos os métodos (Stevens, 2009).

De igual modo, foram promovidas análises estruturais a fim de completar o desenho estatístico do trabalho e avançar um pouco mais nos objetivos a que nos propusemos neste trabalho de investigação - estudar os fatores determinantes da eficácia da mediação familiar. Assim, utilizou-se a análise de modelos de equações estruturais através do programa AMOS 21

(Arbuckle, 2012). Este programa permite estimar os parâmetros do modelo que indicam a magnitude da relação entre as variáveis analisadas e fornece informações sobre o ajuste do modelo aos dados, ou seja, indica se explica adequadamente as relações entre variáveis a partir dos dados que se apresentam.

Os modelos de equações estruturais são uma família de modelos estatísticos multivariantes, que combina aspectos da regressão múltipla e da análise fatorial, que permitem estimar o efeito e as relações entre múltiplas variáveis. Estes modelos são menos restritivos do que os modelos de regressão, pois permitem incluir erros de medida tanto nas variáveis critério (dependentes) como nas variáveis preditoras (independentes). Como salientam Ruiz, Pardo e San Martín (2010), poderíamos considerar estes modelos como vários modelos de análise fatorial que permitem aferir resultados diretos e indiretos entre os fatores.

A análise das equações estruturais é considerada uma extensão das técnicas multivariantes, tais como a regressão múltipla ou a análise fatorial. Contudo, em relação a estas últimas apresenta enormes vantagens, como trabalhar com variáveis não observadas (variáveis latentes); permitir atentar que a variância é instável ao longo do tempo; possibilitar estimar, rapidamente, a significância estatística de cada efeito causal e o ajustamento do modelo hipotetizado; assim como oferecer e estimar o efeito e as relações entre um vasto conjunto de variáveis, adotando a sincronização das inter-relações entre as mesmas (Bryne, 2010).

O objetivo da análise de estruturas de covariância está, assim, direcionado para determinar a possibilidade e a eficiência de um modelo previamente definido e fornecer uma explicação aceitável às relações presentes na matriz dos dados obtidos. Contudo, verificar a ajustabilidade de um modelo aos dados significa que o modelo é exequível, ainda que não signifique que seja único. Como referem Biddle e Marlin (1987, citado em Bryne, 2010) confirmar um modelo causal tem simplesmente como interpretação que este apresenta uma

explicação razoável dos dados examinados, o que supõe avaliar o nível a que um determinado modelo teórico se ajusta às relações intrínsecas da matriz de covariância dos dados.

Todavia, a dedução causal, que resulta da análise de equações estruturais, não pode ser entendida como sinónimo de causalidade, na medida em que nenhum tipo de leitura pode determinar que variável causa que efeito. Esta técnica estatística oferece uma informação sobre o grau de viabilidade do modelo de base, mas jamais de causalidade. Os quesitos de causalidade não são estudadas com esta técnica estatística (Mulaik, 1994, citado em Lourenço, 2007).

Os modelos causais que irão ser apresentados são ao mesmo tempo projeto, construção e medição (Maia, 1996, citado em Lourenço, 2007), razão pela qual podem ser consideradas quatro fases na sua estruturação. Uma primeira fase de especificação do modelo compreende a construção, pelo investigador, do modelo causal que estrutura o fenómeno em análise, escolhendo as variáveis mais importantes que melhor o explicam. Este modelo está baseado na teoria que o antecede.

Uma outra fase consiste em estimar os parâmetros estruturais das equações, ou seja, os coeficientes que representam as relações entre as variáveis. No estudo ora apresentado, o processo de estimação será realizado em concordância com o método de máxima verosimilhança (ML), método este reconhecido e recomendado na literatura (Breckler, 1990; Maia, 1996 & Núñez, 1992, citado em Lourenço, 2007).

O cálculo dos parâmetros estimados foi efetuado com o suporte do programa informático AMOS 21 (*Analysis of Moment Structures*) (IBM, 2011), que nos apresenta os modelos usados a partir de matrizes de efeitos e de covariância.

A denominação que recebem os modelos das equações estruturais deve-se à necessidade de utilizar um conjunto de equações para representar as relações propostas pela teoria. Este tipo

de modelos comumente também se denominam de análises de rotas ou *path analysis*, onde todas as variáveis são observadas, à exceção dos erros de predição.

Os modelos de equações estruturais baseiam-se nas correlações existentes entre as variáveis medidas numa amostra de sujeitos de modo transversal. As variáveis devem ser quantitativas, preferencialmente contínuas para fundamentar o uso das estatísticas de variância e covariância. De igual modo, preconiza-se amostras superiores a 100 sujeitos, respeitando o índice de Hoelter, e um número reduzido de variáveis (entre 10 e 20). Assim, quanto mais elevado for o número de variáveis maior deverá ser também o tamanho da amostra, advertindo para uma taxa superior a 10 sujeitos por variável observada (Byrne, 2010).

A grande vantagem apontada para este tipo de modelos é a de que permitem propor o tipo e a direção das relações que se esperam encontrar entre as diversas variáveis neles contidas, para posteriormente se estimar os parâmetros que vêm especificados pelas relações propostas a nível teórico. Por esta razão, estes modelos também são considerados como *modelos confirmatórios*, sendo que o interesse fundamental é o de certificar mediante a análise da amostra das relações propostas a partir da teoria explicativa que se definiu previamente como referência.

O ajustamento global revela o grau em que o modelo elaborado se ajusta à matriz de covariância dos dados. Seguidamente, serão descritos detalhadamente os índices que permitem esta tomada de decisão, nomeadamente: χ^2 (Qui-quadrado); χ^2/gl (CMIN); GFI (*Goodness of Fit Index*); AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*); CFI (*Comparative Fit Index*) e RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*) (Byrne, 2010).

O Qui-quadrado (χ^2) é uma estatística que demonstra a ausência de significado estatístico e o valor *p* deve exibir valores próximos de 1, tendo em consideração que expressa a qualidade do modelo. O χ^2 significa, conjuntamente com o número de graus de liberdade (gl), a diferença entre o modelo hipotetizado e o modelo sugerido pelos dados. Deve obter-se um χ^2 o

mais baixo possível e não significativo, mas como este índice é sensível ao tamanho da amostra (Jöreskog & Sörbom, 1989, 1993, citado em Bryne, 2010), à distribuição das variáveis e à ausência de escalas de medida de intervalo (Arbuckle & Wothke, 1999 citado em Bryne, 2010; MacCallum, Browne & Sugawara., 1996, citado em Bryne, 2010), os autores recomendam, frequentemente, a utilização do valor obtido a partir da divisão do χ^2 do modelo pelo número de graus de liberdade (χ^2/gl - CMIN), considerando o modelo com um ajuste aceitável quando este valor é inferior a 3 (Giles, 2002), apesar de este critério não ser unânime entre os investigadores. No entanto, Bryne (2010) defende que valores superiores a 2 (dois) não deveriam ser admitidos.

O índice de qualidade de ajuste GFI constitui numa modificação constante da estatística Qui-quadrado e o seu valor pode oscilar entre 0 (zero) e 1 (um). Valores superiores a 0.90 apontam para um ajuste aceitável e a proximidade de 1 (um) bom ajuste (Jöreskog & Sörbom, 1990, citado em Bryne, 2010).

O índice de qualidade de ajuste corrigido AGFI representa, tal como o anterior, uma modificação do índice de qualidade de ajuste baseando-se nos graus de liberdade do modelo. Valores elevados de AGFI, ou seja, valores iguais ou superiores a .90 nestes índices, são habitualmente considerados indicadores de ajustamento do modelo (Hu & Bentler, 1995, citado em Bryne, 2010).

O índice de ajuste comparativo CFI coloca o modelo estimado num continuum de valores que oscilam entre 0 (zero) e 1 (um), indicando o zero um mau ajuste e o 1 o ajuste perfeito. Este índice, apresentado por Bentler (1990, citado em Bryne, 2010), compara o modelo estimado com um modelo completamente independente, no qual não existe qualquer relação entre variáveis, tendo por base o procedimento de máxima verosimilhança. Este índice é relevante pelo seu poder de ajuste em modelos estimados com um número reduzido de indivíduos da amostra. Neste caso, os autores defendem que valores iguais ou superiores a .95

são considerados indicadores de que a escala detém robustez suficiente para ser aplicada em estudos transculturais (Schumacker & Lomax, 2004; Hu & Bentler, 1999, citado em Bryne, 2010).

O índice da raiz quadrada média do erro de aproximação RMSEA defendida por Browne & Cudeck, 1993, citado em Bryne, 2010) é um indício que aponta o erro de aproximação à população. Esta disparidade é expressa em graus de liberdade, tornando este índice sensível ao número de parâmetros estimados (e.g., complexidade do modelo). Este índice elucidamos sobre a diferença existente entre a matriz de variância e covariância da amostra e a matriz do modelo obtido, presumindo que o modelo é adequado, não penaliza a complexidade do modelo e tende mesmo a beneficiar os modelos mais complexos. Neste índice, valores superiores a .10 evidenciam um ajuste fraco (Browne & Cudeck, 1993, citado em Bryne, 2010), quando oscilam entre .08 e .10 refletem um ajuste medíocre, entre .08 e .06 um ajuste razoável e quando são inferiores a .06 indicam um bom ajuste (Hu & Bentler, 1999, citado em Bryne, 2010). Deste modo, quando o modelo é perfeito, o RMSEA é igual a 0 (zero) (Hardy & Bryman, 2004, citado em Lourenço, 2007). Assim, quanto mais próximo de 0 (zero) for o seu valor, maior é a proximidade entre a matriz de variâncias e covariâncias estimada e a matriz dos dados e maior segurança oferece para que não rejeite o modelo obtido. Importa destacar que valores de RMSEA baixos correspondem a um grande intervalo de confiança, estimada através dos índices HI90 e LO90, o valor de discrepância é incerto, não sendo possível calcular com exatidão o nível de ajuste à população (MacCallum, Browne & Sugawara, 1996, citado em Bryne, 2010).

Para terminar, importa salientar que, como refere Bisquerra (1989), a análise de estruturas de covariância, seja na fase de análise fatorial confirmatória do modelo de medida, seja na análise das equações estruturais, não pode ser encarada como um processo aberto ou livre na qual vão sendo introduzidas modificações até ser encontrado um modelo ajustado, uma

vez que este processo seria mais exploratório do que confirmatório. A este respeito, Coover, Penner e McCallum (1990, citados em Lourenço, 2007) salientam que, nesta análise, contrariamente, é necessário partir de um modelo convenientemente estruturado e firmemente sustentado num suporte teórico e, se adequado, promover algumas especificações, mas sempre em conformidade com o modelo teórico de referência.



Capítulo VI

Resultados: Análise e Discussão

A análise e discussão dos resultados obtidos será realizada seguindo de perto a estrutura do modelo de base (MIME) da investigação ora apresentada.

Num primeiro momento, iremos percorrer todas as variáveis e, para cada uma, expor as análises que se mostraram mais expressivas. Neste sentido apresentaremos descritivos das diferentes variáveis do estudo para se obter uma caracterização o mais completa possível.

De igual modo, como seria desejável, aferimos a existência ou não de diferenças significativas, através das análises de diferenças de médias, para a assumir este tipo de agrupamentos em análises posteriores.

Sempre que se afigurou pertinente integraram-se análises comparativas *test t-Student* e ANOVAS (One-way), correlacionais (correlação de *Pearson*) e fatoriais (através da *Rotated Component Matrix*), de modo a se prosseguir na relação entre as variáveis centrais incorporadas no modelo.

Tendo em consideração que a descrição das *caraterísticas sociodemográficas* dos sujeitos, do nosso estudo, foi apresentada no capítulo anterior, aquando da descrição da amostra utilizada para a investigação, iremos passar de imediato à apresentação dos resultados e respetiva análise e discussão, de modo sequencial, dos grandes núcleos de variáveis do Modelo (MIME).

Importa salientar que a nível da apresentação de dados optamos, sempre que possível, por agrupar conjuntamente em uma só coluna a valoração bastante (4) e a muito importante (5), para que os resultados percentuais se exibam mais compreensíveis.

De igual modo, vamos comentar os resultados das diferentes análises cujos valores sejam estatisticamente significativos, bem como aqueles que não apresentam qualquer relevância estatística. Esta decisão prende-se como o facto de considerarmos ser importante

fazemos referência a todos os resultados que nos possam ajudar a esclarecer e facilitar a leitura dos dados obtidos, como também deixar algumas orientações de tendência atitudinal ou comportamental relativamente às variáveis em estudo. Contudo, as tabelas apresentadas, refletirão, apenas, os valores estatisticamente significativos.

Assim, o presente capítulo está dividido em três blocos de análises. Um primeiro, seguindo a organização referida anteriormente, de dados descritivos, comparativos, correlacionais e fatoriais. Um segundo destinado às análises preditivas e finalizaremos com a apresentação dos modelos estruturais das relações entre as variáveis contempladas no Modelo de base (MIME).

6.1 Dados Descritivos, Comparativos, Correlacionais e Fatoriais

6.1.1. Características da relação e causas da rutura

Após apresentarmos algumas *características sociodemográficas* da população que acudiu aos serviços de mediação familiar e que participou no nosso estudo, estamos em condições de expor especificidades da relação conjugal que conduziu aos processos de mediação.

Para além das já apresentadas, recolhemos outros dados *sociodemográficos* que podem ser úteis em diferentes momentos, tais como: a) *tempo de união ou casamento e tempo de separação* e b) *número de filhos*.

Não obstante, tendo em consideração as análises realizadas com estes fatores, estas não se mostraram especialmente significativas, razão pela qual adiamos para outro momento, o qual não impede que apareçam descritas neste trabalho como elementos de maior riqueza descritiva.

a) Assim sendo, temos que em média os cônjuges estiveram em *união ou matrimónio* aproximadamente 10 anos e que estão separados há pelo menos 3 meses (este valor prende-se com o facto de apenas terem sido inquiridos os sujeitos após 6 meses da conclusão do processo

de mediação, em alguns casos a separação foi posterior). Sendo que o tempo mínimo da relação foi de três meses e o máximo de 26 anos.

b) Uma outra dimensão que nos parece relevante na descrição da relação entre as partes e da pertinência da opção por uma alternativa extrajudicial do conflito familiar, e muito especificamente no que respeita à regulação do exercício das responsabilidades parentais é certamente o *número de filhos desta relação*.

A suposição subjacente é muito razoável, dado que relembra que a presença de filhos pode ser, com muita frequência, um fator de tolerância ao conflito ou, fator precipitador da rutura.

Relativamente à população respondente, distribuem-se entre os que têm apenas um filho – mínimo -, os que têm dois e os que têm três ou quatro filhos – máximo (M= 1.45; DP =.58). Da análise da Tabela 6.1. verifica-se que 59.5% tem apenas um filho, 36.8% dois filhos e apenas uma pequena faixa com 3.7% tem 3 ou 4 filhos.

Tabela 6.1

Percentagem de frequências do número de filhos desta relação

Número de filhos desta relação	%
1	59.5
2	36.8
3	3.3
4	0.4
Total	100.0

No sentido de melhor conhecer os participantes deste estudo inquiriu-se sobre a existência de *outros filhos* para além dos que baseavam o processo de mediação. Deste modo conclui-se que apenas 14.1% tem mais filhos.

Seguidamente iremos apresentar os dados obtidos no que concerne a: c) *de quem partiu a iniciativa da separação*; d) *principais causas da rutura* e e) *grau de conflito durante a última época de convivência*.

c) Existem ainda dimensões que nos parecem de capital importância no sentido de melhor entender a problemática da mediação familiar, nomeadamente no que concerne à questão *de quem partiu a iniciativa da separação* e de como a mesma se processou.

A importância desta variável provém da suspicácia que origina para algumas pessoas a figura de um processo de mediação. Não ter iniciativa pode significar para a outra pessoa um elemento de retração.

Podemos constatar que em 44.9% dos inquiridos a separação ocorreu por iniciativa própria, 28.3% por *iniciativa da outra parte* e 26.8% por acordo de ambos.

d) Em conformidade com o modelo de eficácia da mediação adotado, aferimos junto da população respondente as *principais causas da rutura*. A nível da apresentação de dados (cf. Tabela 6.2) optamos por agrupar conjuntamente em uma só coluna a valoração bastante (4) e a muito importante (5), de maneira a que os resultados percentuais se exibam mais compreensíveis.

Tabela 6.2

Percentagem de frequências das causas de rutura da relação

	Sem Relação com a Rutura %	Pouco Importante %	Importante %	Bastante ou Muito Importante %
Alcoolismo e drogas	83.2	4.7	2.2	9.9
Ciúmes	70.1	12.0	5.1	12.8
Condutas agressivas	48.2	10.9	11.7	29.2
Conflitos relacionados com os Filhos	33.2	17.5	12.0	37.2
Cônjuge não Assumia responsabilidades Esposo(a)	48.9	8.4	9.9	32.8
Cônjuge não Assumia responsabilidades de Pai ou Mãe	53.6	7.7	7.3	31.4
Desacordo assuntos económicos	25.9	18.6	18.2	37.2
Desacordo assuntos importantes	18.2	9.5	19.3	52.9
Desamor	25.5	7.7	15.0	51.8
Deterioração relacionamento sexual	30.3	10.6	17.5	41.6
Dificuldades de comunicação	14.6	3.3	17.5	64.6
Incompatibilidades pessoais	19.0	9.5	19.7	51.8
Infidelidade do outro	67.2	6.2	1.8	24.8
Infidelidade própria	82.1	6.6	2.2	9.1
Intromissões familiares	57.3	10.9	7.3	24.5
Problemas económicos	39.4	18.2	17.2	25.2

Como principais causas apontadas para a rutura obtivemos: a dificuldade de comunicação, com 82.1% dos sujeitos que consideram esta causa como muito relevante, 17.5% importante e 64.6% bastante ou muito importante, seguida do *desacordo em assuntos importantes* que, tendo em consideração as valorações atrás referidas, cifra-se em 72.2% dos sujeitos uma causa altamente valorizada (19.3% importante e 52.9% bastante ou muito importante). As *incompatibilidades pessoais* são referenciadas por 71.5% dos sujeitos; 51.8% como bastante ou muito importante e por 19.7% como importante.

Também o *desamor* vem referenciada em 66.8% dos sujeitos como causa de rutura da relação (importante para 15.0% e bastante ou muito importante para 51.8%); a *deterioração no*

relacionamento sexual é apontada por 59.1% dos inquiridos (bastante ou muito importante para 41.6% e importante para 17.5%). No entanto 40.9% consideram-na como não tendo qualquer relação com a rutura ou pouco importante. O *desacordo em assuntos económicos* é mencionado como causa importante de rutura por 55.4% dos sujeitos, sendo que 37.2% a consideram como causa bastante ou muito importante e 18.2% importante.

No que respeita às causas consideradas pelos inquiridos como menos significativas para a rutura observamos que a questão da *infidelidade própria* é anotada em 88.7% dos sujeitos como não tendo qualquer relação com a rutura (82.1%) ou pouco importância (6.6%). Seguida muito de perto do *consumo de álcool ou drogas* apontada por 83.2% como não relacionada com a rutura e 4.7% pouco importante, totalizando 87.9%.

Em 82.1% dos sujeitos encontramos que os *ciúmes* não constituem uma causa de rutura significativa, sendo que 70.1% não estabelecem qualquer relação desta causa com a rutura e 12.0% referem-na como pouco importante.

As *intromissões familiares* são referidas por 57.3% sem qualquer relação com a rutura e 10.9% conferem-lhe pouca importância. No entanto aproximadamente 1/3, ou seja 24.5% dos sujeitos consideram-na como bastante ou muito importante.

O mesmo se passa com o *cumprimento das responsabilidades enquanto pai ou mãe*, onde por um lado 53.6% não a consideram como móbil da rutura do casal, por outro 31,4% consideram-na como bastante ou muito importante.

Como pôde observar-se a exposição relativa às causas da rutura é interessante e complexa. Primeiramente parece-nos interessante assinalar que as causas da rutura que aparecem como um conjunto de fatores não articulados nem coerentemente estabelecido, tomam consistência se se contemplarem à luz da teoria da triangulação amorosa de Sternberg (1986), porquanto este conjunto de razões não são mais que a carga negativa da intimidade

como a paixão e o compromisso, ou seja, as pessoas separam-se porque existem crises numa dessas três dimensões.

Em segundo lugar, as causas da rutura estão mediadas muito fundamentalmente pela variável *sexo*, de tal modo que a perceção do sentimento de rutura opera de um modo muito diferente nos homens e nas mulheres. E, finalmente, uma terceira consequência é a constatação de que a semântica amorosa é especialmente expressiva, já que inclusive o termo elementar - *te quiero* ou *amo-te* - significa diversas coisas em função de situações micro e macro-culturais, bem como tendência à legitimação, à desculpabilização e ao *erro fundamental de imputação* incidem no modo como se apresenta e justifica a rutura.

As *causas da rutura* são um elemento central no modelo, porquanto partimos do princípio que, direta ou indiretamente associadas a outros fatores, terão um papel importante em todo o processo de mediação.

A importância concedida às *causas da rutura* prendem-se com duas razões basilares, pois condicionam a viabilidade da mediação e, em função de quais sejam, ativam numerosas expressões conflituosas.

Após apresentação de dados meramente descritivos sobre as *causas da rutura* apontadas pelos inquiridos, tentou detetar-se, através de provas t-Student e ANOVA, se existiam diferenças entre os grupos nas variáveis *pessoais e sociodemográficas* e as razões apresentadas para explicar a *rutura da relação*.

Apenas a variável *sexo* oferece resultados positivos. Unicamente quando se comparam homens e mulheres aparecem diferenças significativas, como se apresenta na Tabela 6.3. E isto acontece relativamente a um conjunto de causas, que evidencia que as mulheres vivem a rutura de um modo mais sofrido que os homens.

Tabela 6.3

Diferenças de médias das causas da rutura por sexo (test t-Student)

	Feminino (N=146)	Masculino (N=128)	t	Sig.
	M	M		
Condutas agressivas	1.68	1.13	2.9	.004
Cônjuge não assumia responsabilidades de esposo(a)	1.81	1.14	3.35	.001
Cônjuge não assumia responsabilidades de Pai ou Mãe	1.92	.70	6.61	.000
Infidelidade do outro	1.27	.83	2.19	.030
Problemas económicos	1.66	1.15	2.97	.003

Os resultados provenientes da análise de diferença de médias (através do teste *t-Student*) permitirem-nos aferir que existem diferenças significativas entre os indivíduos femininos e masculinos nas pontuações das dimensões (causas de rutura): *condutas agressivas*, *cônjuge não assumia responsabilidades de esposo(a)*, *cônjuge não assumia responsabilidades de pai ou mãe*, *infidelidade do outro* e *problemas económicos*.

Salienta-se que na causa - *cônjuge não assumia as responsabilidades de pai ou mãe* - a média das mulheres é mais do dobro, ou seja 1.92 para .70 nos homens.

Neste sentido podemos confirmar a Hipótese-6, em que ponderava que os fatores sociodemográficos, especialmente o *sexo*, influíam nas características da rutura e no processo que aí se irrompe.

No entanto, além disso é curioso que, em outros casos, mesmo sem diferenças significativas, as mulheres continuam a pontuar mais alto do que os homens, por exemplo: *alcoolismo e drogas*, *ciúmes*, *desacordo em assuntos económicos ou importantes*, *desamor*, *dificuldades de comunicação e incompatibilidades pessoais*. O que confirma que o incómodo (perturbação) das mulheres é superior ao dos homens tanto quantitativa como qualitativamente.

A centralidade do fator género está aqui anunciado de modo muito claro e diferenciado, uma vez que é a única variável associada com esta capacidade de diferenciação.

Desde uma perspetiva mais global e no sentido de se analisar eventuais diferenças, realizou-se uma análise fatorial das causas da rutura (cf. Tabela 6.4).

Tabela 6.4

Análise fatorial das causas da rutura (Rotated Component Matrix)

	Fatores	
	1	2
Dificuldades de comunicação	.757	-.057
Desacordo assuntos importantes	.715	.102
Incompatibilidades pessoais	.701	-.022
Desacordo assuntos económicos	.683	.232
Desamor	.635	.175
Conflitos relacionados com os filhos	.516	.357
Condutas agressivas	.419	.368
Deterioração do relacionamento Sexual	.406	.045
Ciúmes	.272	.094
Cônjuge não assumia responsabilidade de pai ou mãe	.171	.774
Cônjuge não assumia responsabilidade de esposo(a)	.230	.745
Alcoolismo e drogas	.109	.483
Problemas económicos	.219	.461
Infidelidade do outro	-.285	.447
Intromissões familiares	.210	.369
Infidelidade própria	.015	-.023

Método de extração: Análise das componentes principais.

Método de rotação: *Varimax with Kaiser Normalization*

Após análise fatorial salientaram-se dois grandes fatores: um que denominamos como *incompatibilidades* com *Alpha de Cronbach's* de .775 (que inclui 9 itens, nomeadamente, *dificuldades de comunicação, desacordo em assuntos importantes, incompatibilidades pessoais, desacordo em assuntos económicos, desamor, conflitos relacionados com os filhos, condutas agressivas, deterioração do relacionamento sexual e ciúmes*) e outro que designamos

por *falta de compromisso* com *Alpha de Cronbach's* de .557 (que abarca 7 itens, designadamente, *o cônjuge não assumia as suas responsabilidades como pai ou mãe, cônjuge não assumia as suas responsabilidades como esposo(a), alcoolismo e drogas, problemas económicos, infidelidade do outro, intromissões familiares e infidelidade própria*).

Neste sentido podemos ver confirmada a Hipótese-7, que refletia que nem todas as causas da rutura consideradas têm o mesmo peso como elementos facilitadores do conflito; no presente caso pode afirmar-se que as causas que constituem o fator 1 são as consideradas mais significativas para a rutura.

e) Uma outra dimensão avaliada no estudo foi o *grau de conflito entre as partes durante a última época de convivência* (cf. Tabela 6.5). Assim, 40.5% dos inquiridos consideram-no como muito importante nesta época e 26.3% consideram que foi importante. Apenas 5.8% referem não ter existido nenhum conflito durante este período e 27.4% apontam-no com tendo sido moderado.

Tabela 6.5

Percentagem de frequências do grau de conflito durante a última época de convivência

	%
Muito Importante	40.5
Importante	26.3
Moderado	27.4
Nenhum	5.8
Total	100.0

Constatamos uma certa contradição entre o alto grau de conflito pré-mediação e uma certa opinião generalizada entre os académicos da mediação sobre a variabilidade quanto à intensidade (Duffy, et al. 1996).

A capacidade diferenciadora da importância do conflito é, no mínimo, discutível dado que a rutura e o conflito que acarreta estão situados ao nível das emoções. Tal como ponderamos na Hipótese-5, o conflito conjugal que antecede a rutura é vivido geralmente com grande intensidade emocional. Assim podemos ver confirmada esta hipótese.

Defendemos que se trata de um dado estrutural e como vemos na Tabela 6.6 os problemas que fazem parte do quadro da convivência são os apontados como de elevado grau de importância.

Tabela 6.6

Percentagem de frequências dos principais problemas durante a última época de convivência

	Não foi Problema %	Pouco Importante %	Importante %	Bastante ou Muito Importante %
Convivência Díficil	12.0	5.5	10.6	71.9
Desinteresse	16.4	5.1	12.8	65.7
Dificuldades de Comunicação	10.6	4.7	10.9	73.7
Hostilidade	28.1	9.5	12.0	50.4
Incompreensão	12.0	2.6	13.9	71.5
Violência Física	65.7	9.1	6.9	18.2
Violência Verbal	26.6	6.2	10.9	56.2

Ainda no que concerne à caracterização da *última época de convivência*, solicitou-se aos inquiridos que, de entre os principais problemas, indicassem o grau de importância, de cada um deles, sentidos durante esse tempo.

Do mesmo modo, a *dificuldade de comunicação* apareceu como o móbil mais significativo nas causas da rutura do casal e volta a apresentar valores muito expressivos, sendo o problema considerado bastante ou muito importante *durante a época de convivência* por 73.7% dos sujeitos e importante por 10.9%. Ou seja 84.6% referem convincentemente a *dificuldade de comunicação* na caracterização deste período.

A *convivência difícil* e a *incompreensão* ocupam também um lugar de destaque na caracterização desta fase, respetivamente com 71.9% e 71.5% dos sujeitos a apontarem como bastante ou muito importante. Sendo que a *incompreensão* é ainda considerada importante por 13.9% dos sujeitos e a *convivência difícil* por 10.6%.

O *desinteresse* sentido pelo respondente por parte do cônjuge é apontado por 65.7% dos sujeitos como bastante ou muito importante e 12.8% como importância durante este tempo.

No que respeita aos problemas apontados pelos sujeitos como menos presentes *durante a última época de convivência* observamos a *violência física*, onde 74.8% consideram que não foi problema ou pouco importante. No entanto, no que concerne à *hostilidade entre as partes* as opiniões dividem-se; se por um lado para 37.6% foi considerada inexistente ou de diminuta importância, por outro 50.4% apontam-na como bastante ou muito importante.

Assim sendo, afigurou-se interessante investigar a conexão entre as *causas da rutura* e o seu *conflito relacionado*, porque nos dariam pistas sobre o grau de maior ou menor relevância e desconforto provocado por uma ou outra causa. Nesse sentido, realizamos uma série de correlações *Pearson* e os resultados obtidos são conclusivos: existem inúmeras associações positivas e significativas entre um grande número de *causas de rutura* e o *grau de conflito durante a última época de convivência* (cf. Tabela 6.7).

Sendo de destacar que as que apresentam valores mais altos são as *condutas agressivas*, *desacordo em assuntos importantes ou económicos* e as *incompatibilidades pessoais*. Seguidas muito de perto pelo *cônjuge não assumir responsabilidades de esposo(a)*, *desamor*, *conflitos relacionados com os filhos*.

Tabela 6.7

Correlações de Pearson: causas da rutura versus grau de conflito durante a última época de convivência

	Grau de Conflito na Última Época de Convivência
Condutas agressivas	.422**
Desacordo assuntos importantes	.324**
Desacordo assuntos económicos	.321**
Cônjuge não assumia responsabilidade de Esposo(a)	.294**
Incompatibilidades pessoais	.285**
Desamor	.279**
Conflitos relacionados com os filhos	.267**
Dificuldade comunicação	.221**
Alcoolismo drogas	.205**
Intromissões familiares	.203**
Ciúmes	.194**
Cônjuge não assumia responsabilidade de pai ou mãe	.190**
Problemas económicos	.164**

** Correlação significativa ao nível de 0.01

Ressalva-se que apenas a *infidelidade própria e a do outro* e a *deterioração no relacionamento sexual* não apresentam associações significativas.

Todas essas correlações em diversas áreas de conflito certamente estão apontando para algo relevante; normalmente, seja qual for o motivo da rutura, o nível de conflito é alto como uma conclusão geral. Isso é importante, porque com frequência se caracteriza quantitativamente o conflito como se estivéssemos hipoteticamente numa curva normal e no entanto, o conflito de maior ou tipo intermédio ocorre muito escassamente, porque o eixo da rutura faz com que o conflito se perceba como muito intenso. Dito de outro modo, ainda que com algumas reservas, o conflito conjugal que precede a rutura, normalmente vive-se com grande intensidade emocional.

As numerosas correlações positivas encontradas evidenciam a associação entre as *causas da rutura* e o *grau de conflito na última época de convivência*, de tal modo que a explicação da rutura incide no grau de conflito e conseqüentemente na viabilidade da mediação e o êxito da mesma. Corroborando a confirmação da Hipótese-7, já referida anteriormente.

6.1.2. A separação e a mediação

a) Após a identificação das principais causas da rutura do casal e da descrição da última época de convivência tentamos aferir, junto dos inquiridos, da *necessidade que estes sentiam e pensavam que a outra parte sentia em separar-se*.

A análise à Tabela 6.8 permitiu-nos depreender que 46.0% dos sujeitos estavam completamente convencidos de que a *separação era necessária* e 22.6% consideravam necessária. Apenas 9.9% não a encaravam necessária. No que respeita à percepção que faziam do outro temos que 16.4% desconhece a opinião da outra parte e 25.2% declaram que outro não a julgava necessária. 23.0% afirmam que a outra parte estava completamente convencida e 20.1% a consideravam necessária. Existe ainda uma faixa de 21.5% que estava em dúvida e 15.3% acreditam que o outro também estaria com dúvidas quanto à *necessidade da separação*.

Tabela 6.8

Percentagem de frequências do grau de necessidade da separação

	Próprio %	Outro %
Completamente convencido que era necessária	46.0	23.0
Convencido que era necessária	22.6	20.1
Estava em dúvida	21.5	15.3
Pensava que não era necessária	9.9	25.2
Não Sei	-	16.4
Total	100.0	100.0

No entanto as causas da rutura e a força semântica que as acompanham, não têm um carácter puramente descritivo, mas incidem em outros elementos do Modelo.

Então, quando correlacionamos as *causas da rutura* com a percepção da *necessidade de separação* (cf. Tabela 6.9), encontrámos que existem várias associações significativas; sendo que, as *incompatibilidades pessoais* e o *desamor* se destacam sobre as demais, expressando a sua relevância quando relacionadas com uma eventual separação.

Tabela 6.9

Correlações de Pearson: causas da rutura versus percepção de necessidade de separação

	Considerava a separação necessária
Incompatibilidades pessoais	.215**
Desamor	.213**
Condutas agressivas	.191**
Desacordo assuntos importantes	.179**
Deterioração relacionamento sexual	.166**
Ciúmes	.146*
Alcoolismo drogas	.136*
Problemas económicos	.133*
Dificuldade comunicação	.121*

* Correlação significativa ao nível de 0.05

** Correlação significativa ao nível de 0.01

A tabela 6.9 exhibe inúmeras correlações muito expressivas que, desde a perspectiva da separação, voltam a sobressair a importância das causas da rutura.

Importa referir que causas como *desacordo em assuntos económicos, cônjuge não assumia responsabilidades esposo(a), conflitos relacionados com os filhos, cônjuge não assumia responsabilidades de pai ou mãe, infidelidade própria ou do outro e intromissões familiares* não apresentam associações significativas com a *necessidade que o próprio sentia em separar-se*.

b) Uma outra dimensão que averiguamos *foi a voluntariedade com que a outra parte recorreu aos serviços de mediação*. E obtivemos que, de acordo com o referido pelo próprio inquirido, 84.8% terá recorrido voluntariamente e apenas 15.2% não o terá feito da mesma forma.

c) Do mesmo modo, e assumindo que os sujeitos optaram pela mediação como meio extrajudicial de resolução de conflitos familiares e concretamente de regulação do exercício das responsabilidades parentais, questionamos da *vontade de chegarem a um acordo* (cf. Tabela 6.10) que fosse satisfatório para ambos, por esta via. Bem como a percepção que tinham da vontade do outro em chegar a acordo.

Tabela 6.10

Percentagem de frequências da vontade de chegar a acordo satisfatório para ambos

	Vontade de Chegar a Acordo %	Outro Vontade de Chegar a Acordo %
Sim	88.8	57.1
Não	1.9	12.6
Estava com dúvidas	9.3	-
Não Sei	-	30.3
Total	100.0	100.0

Assim pudemos deprender que na sua maioria 88.8% dos sujeitos tinha *firme vontade em chegar a um acordo* que fosse satisfatório para ambas as partes e 57.1% tinha a percepção que a outra parte também apresentava a mesma vontade.

No entanto, 12.6% dos inquiridos consideram que a *outra parte* não se apresentou na mediação com *vontade de chegar a um acordo* satisfatório para ambos. E 30.3% reconhece desconhecer as intenções do outro aquando do início do processo de mediação.

Saliente-se que 1.9% dos inquiridos referem que se apresentaram à mediação sem *vontade de chegar a acordo*.

De igual modo, as associações entre as *causas de rutura* e a *vontade de chegar a um acordo* (cf. Tabela 6.11), concedem a esta variável carga motivacional importante para um final bem-sucedido. Como esperado, as *causas da rutura* agrupadas em torno do fator 2 apresentam uma associação negativa não significativa ($r=-.076$) com a *vontade de chegar a acordo*.

Tabela 6.11

Correlações de Pearson: vontade de chegar a acordo satisfatório para ambos versus causas da rutura (fatores)

	Vontade de Chegar a acordo
Incompatibilidades (fator 1)	-.155**

** Correlação significativa ao nível de 0.01

Vimos que a intensidade do conflito é alta e que aparece intimamente vinculada às causas da rutura. No entanto, para refinar ainda mais o peso e a direção do grau de conflito percebidos pareceu-nos interessantes relacioná-lo com os elementos finais do Modelo, como o acordo em mediação e os critérios de êxito da mesma, que veremos adiante.

d) Análogo tratamento foi dado ao *grau de confiança inicial no processo de mediação*, nomeadamente antes de este iniciar e no decorrer do mesmo (cf. Tabelas 6.12 e 6.13).

Tabela 6.12

Percentagem de frequências do grau de confiança inicial na mediação

	Grau de Confiança Inicial Próprio %	Grau de Confiança Inicial Outro %
Muita Confiança	21.5	13.1
Suficiente Confiança	50.7	27.7
Pouca Confiança	15.3	16.4
Nenhuma Confiança	4.7	9.1
Não Sei	7.7	33.6

Quanto ao *grau de confiança inicial* no processo de mediação 50.7% consideram que tinham suficiente confiança e 21.5% que tinham muita confiança neste meio alternativo de resolução do conflito familiar. No entanto, 27.7% dos sujeitos tem a percepção que o outro tem suficiente confiança e 16.4% afirmam que a outra parte se apresentou com pouca confiança.

Importa referir que 33.6% dos sujeitos desconhece a convicção do outro e apenas 13.1% declara que o outro tinha muita confiança no início do processo.

De igual modo, observa-se que 15.3% apresentam-se com pouca confiança e 4.7% com nenhuma.

Tabela 6.13

Percentagem de frequências da alteração do grau de confiança durante o processo de mediação

	Próprio %	Outro %
Aumentou	10.6	28.8
Diminuiu	33.9	21.5
Não Alterou	55.5	18.2
Não Sei	-	31.4

No que concerne à *alteração do grau de confiança durante o processo* de mediação (cf. Tabela 6.13), importa salientar que 10.6% dos inquiridos refere que o grau de confiança aumentou com o decorrer do processo e 28.8% considera que o mesmo ocorreu com a outra parte. Em 55.5% dos sujeitos o grau de confiança própria não se alterou e 18.2% consideram que o idêntico aconteceu com o outro. Por sua vez 33.9% mencionam que o grau de confiança diminui e 21.5% referem que o mesmo ocorreu à outra parte.

Uma vez mais se constata que uma significativa percentagem dos sujeitos respondentes desconhecem o posicionamento da outra parte, no caso concreto 31.4% referem ignorar a opinião ou o sentir do outro.

Entretanto consideramos ser interessante correlacionar a *vontade de chegar a um acordo satisfatório para ambos* com o *grau de confiança e ao longo da mediação* (cf. Tabela 6.14).

Tabela 6.14

Correlações de Pearson: vontade de chegar a acordo satisfatório para ambos versus grau de confiança inicial e durante o processo

	Vontade de Chegar a acordo
Grau de Confiança inicial próprio	.250**
Grau de Confiança inicial outro	.131*

* Correlação significativa ao nível de 0.05

** Correlação significativa ao nível de 0.01

Os resultados obtidos ficaram aquém do que expectávamos, apenas existem associações estatisticamente significativas entre o *grau de confiança inicial próprio* ($r=.250$; $p<.01$) e do *outro* ($r=.131$; $p<.05$) com a *vontade de chegar a um acordo satisfatório para ambas as partes*, ainda que as associações significativas se apresentem baixas. Não se verificando associações com a *alteração do grau de confiança própria e do outro ao longo do processo*.

6.1.3. Características dos mediadores

Na nossa perspetiva, pensamos ser profícuo apresentar, com alguma minúcia, as principais *características dos mediadores*, na medida em que, o objetivo fundamental deste estudo se prende com a avaliação da eficácia percebida pelos usuários dos serviços de mediação familiar.

De entre as características apresentadas, passíveis de serem identificadas pelos usuários, importa referir que as pontuações médias das características atribuídas aos mediadores são bastante altas (cf. Tabela 6.15). Pois ao considerar-se que as respostas variam entre 1 nada e 5 bastante, as pontuações médias situam-se em torno de 4.18.

Tabela 6.15

Média das características dos mediadores (intervalo de 1 a 5)

	Média
Mostrava simpatia	4.44
Tentava compreender os interesses de ambos	4.38
Ajudou a clarificar assuntos importantes	4.36
Suficientes conhecimentos e formação	4.36
Gerava confiança e credibilidade	4.35
Mostrou-se imparcial	4.35
Atitude conciliadora	4.30
Mostrava firmeza nas suas propostas e opiniões	4.26
Mostrava satisfação com os avanços	4.15
Apresentou sugestões para facilitar o acordo	4.14
Tentava aumentar a confiança entre as partes	4.08
Controlava expressões hostis entre as partes	4.05
Pressionou fortemente para que se chegasse a um acordo	3.12

Também se apresenta expressivo que a característica mais pontuada é a *simpatia* e a menos a *pressão para chegar a um acordo*. A atitude não-diretiva dos mediadores parece ser uma dimensão muito utilizada por eles e apreciada pelos usuários.

Ainda no que respeita a esta variável (características dos mediadores segundo a percepção dos usuários) existem algumas reflexões que consideramos prementes analisar com algum detalhe, nomeadamente no que se refere aos valores extremos de visibilidade.

Neste sentido considerou-se pertinente apresentar as percentagens, percecionadas pelos inquiridos, das características dos mediadores durante o processo (cf. Tabela 6.16).

Tabela 6.16

Percentagem de frequência da relevância das características dos mediadores

	Nada %	Muito Pouco %	Pouco %	Bastante ou Muito %
Ajudou a clarificar assuntos importantes	1.1	1.9	8.2	88.9
Apresentou sugestões para facilitar o acordo	2.2	3.0	12.7	82.0
Atitude conciliadora	1.5	1.9	7.4	89.3
Controlava expressões hostis entre as partes	4.8	1.1	12.3	81.8
Gerava confiança e credibilidade	0.4	1.8	5.9	91.9
Mostrava firmeza nas suas propostas e opiniões	0.4	1.5	10.0	88.1
Mostrava satisfação com os avanços	2.2	1.5	12.7	83.6
Mostrava simpatia	0.4	1.1	7.4	91.3
Mostrou-se imparcial	1.8	1.8	4.0	92.6
Pressionou fortemente para que se chegasse a um acordo	21.7	7.5	26.2	44.6
Suficientes conhecimentos e formação	0.4	0.7	4.8	94.1
Tentava aumentar a confiança entre as partes	1.9	1.5	14.1	82.5
Tentava compreender os interesses de ambos	0.4	1.1	8.6	90.0

Em observância às características *conhecimentos e formação* e a *imparcialidade* é de referir que a totalidade dos inquiridos se expressou e a maioria considerou que estas características estavam bastante ou muito presentes. Para a *conhecimentos e formação* temos nestas faixas 94.1% e para *imparcialidade* 92.6%.

Ainda nesta faixa que considera as características como estando bastante ou muito presentes no desempenho das suas funções, a *capacidade de gerar confiança e credibilidade* e *simpatia* apresentam-se, respetivamente, com 91.9% e 91.3% .

A tentativa de *compreensão dos interesses de ambos* e a *atitude conciliadora* são outras características altamente valorizadas como bastante ou muito presentes no desempenho do mediador, pelos inquiridos, sendo que apresentam valores, em bastante e muito presentes, que se cifram em 90.0% e 89.3%.

No que respeita à característica menos presente no desempenho dos mediadores, a *pressão para que as partes chegassem a um acordo*, 55.4% dos inquiridos referem que os técnicos não pressionaram nada, muito pouco ou pouco para que chegassem a acordo.

No entanto, aqui as opiniões dividem-se, pois, se por um lado, e como atrás referido, 55.4% dos inquiridos referem que o mediador não exerceu pressão significativa para que chegassem a acordo, por outro existe uma faixa de 44.6% que considera ter sentido essa pressão. Sendo que 26.6% reconhecem-na como bastante presente e 18.0% muito presente.

Esta análise encaminha-nos a uma reflexão que se prende com o facto de no que até aqui denominamos como características dos mediadores, a *simpatia* se aceitar como atitude pessoal e não como conduta profissional.

Como anteriormente referido, uma das contribuições desta tese consiste em sublinhar a importância da figura do mediador para o êxito da mediação familiar.

Esta afirmação é óbvia, mas possivelmente não será tão evidente que ou quais características dos mediadores se apresentam como relevantes.

Dados de trabalhos anteriores (Serrano, et al., 2006) mostram que o que é pertinente são um conjunto de habilidades sociais como a *simpatia*, a *compreensão*, *imparcialidade*, *confiança*, entre outra, que desde este momento propomos que se considerem como *habilidades*

sociais do mediador para especificar de que destrezas estamos a falar e dentro de que instância psicossocial as situamos.

São diversos os aspetos a assinalar que articulam o papel do mediador. Em primeiro lugar a importância que se outorga às *habilidades sociais* de uma maneira tão elevada que se apresenta surpreendente; a extraordinária relevância da *simpatia, imparcialidade, credibilidade*, entre outras, assinalam inequivocamente a preferência por uma maneira mais humana de resolver os conflitos.

Existem numerosos e significativos precedentes que coincidem com a importância outorgada às habilidades sociais dos mediadores, inclusive esta relevância tem crescido e originando programas de formação em habilidades sociais, especial ênfase se colocou nas destrezas de comunicação e escuta-ativa (Diego e Guillén, 2006).

Em segundo lugar, a análise fatorial (cf. Tabela 6.17) apresenta dois fatores que estão suficientemente diferenciados para permitir referir do seguinte modo: um orientado à criação de um *clima positivo* que torne possível a mediação (*Alpha de Cronbach's* = .892) e outro mais especificamente caracterizado por agrupar elementos que significam a intervenção, de caráter substantivo e final (*Alpha de Cronbach's* = .378).

Tabela 6.17

Análise fatorial das características dos mediadores (Rotated Component Matrix)

	Fatores	
	1	2
Tentava compreender os interesses de ambos	.812	.050
Gerava confiança e credibilidade	.778	.240
Suficientes conhecimentos e formação	.755	.107
Atitude conciliadora	.686	.198
Mostrou-se imparcial	.675	.016
Tentava aumentar a confiança entre as partes	.650	.387
Mostrava simpatia	.619	.028
Mostrava firmeza nas suas propostas e opiniões	.583	.371
Apresentou sugestões para facilitar o acordo	.576	.433
Ajudou a clarificar assuntos importantes	.549	.335
Mostrava satisfação com os avanços	.511	.419
Pressionou fortemente para que se chegasse a um acordo	-.220	.844
Controlava expressões hostis entre as partes	.384	.559

Método de extração: Análise das componentes principais.

Método de rotação: *Varimax with Kaiser Normalization*

Portanto, antes de mais é conveniente esclarecer o que é, como se entende o mediador e como e quanto influi em outros fatores da mediação.

Sendo certo que os usuários, com frequência, situam a importância destas habilidades em níveis muito altos e muito próximos, o que provavelmente nos convida a análises mais depuradas e pormenorizadas a este respeito.

Neste sentido foram desenvolvidas análises de variância (*ANOVA One-way*) que, relativamente à *confiança inicial*, salientam a estreita relação entre as *habilidades do mediador* com a *confiança*, relação que se torna fundamental não só para o bom final da mediação mas, muito mais primariamente, para que a mesma comece.

Para o comprovar atente-se à forte relação entre o *grau de confiança inicial* e a quase totalidade das *caraterísticas dos mediadores*. (cf. Tabela 6.18).

Tabela 6.18

Análise de variância (ANOVA): características dos mediadores com grau de confiança inicial

		Soma dos quadrados	Grau de liberdade	Média dos quadrados	F	Sig.
Ajudou a clarificar assuntos importantes	Inter-grupos	8.112	4	2.028	3.261	.023
Atitude conciliadora	Inter-grupos	7.626	4	1.906	3.031	.018
Controlava expressões hostis entre as partes	Inter-grupos	13.838	4	3.459	3.814	.005
Gerava confiança e credibilidade	Inter-grupos	5.932	4	1.483	3.033	.018
Mostrava firmeza nas suas propostas e opiniões	Inter-grupos	11.287	4	2.822	5.669	.000
Mostrava simpatia	Inter-grupos	6.736	4	1.684	3.445	.009
Mostrou-se imparcial	Inter-grupos	7.234	4	1.809	2.894	.023
Suficientes conhecimentos e formação	Inter-grupos	5.251	4	1.313	3.238	.013
Tentava aumentar a confiança entre as partes	Inter-grupos	10.548	4	2.637	4.124	.003
Tentava compreender os interesses de ambos	Inter-grupos	4.095	4	1.226	2.404	.050

As análises efetuadas demonstraram que existem diferenças significativas na perceção dos sujeitos face às características dos mediadores relativamente ao *grau de confiança prévia na mediação*. Sendo de destacar que as mais significativas são: *mostrava firmeza nas propostas e opiniões, tentava aumentar a confiança entre as partes, controlava expressões hostis e mostrava simpatia*.

Importa salientar que, apenas para as características, *apresentou sugestões para facilitar o acordo, mostrava satisfação com os avanços e pressionou fortemente para a obtenção de acordo* não se revelam relações significativas com o *grau de confiança inicial na mediação*.

Neste sentido, podemos assinalar que o *grau de confiança inicial* no processo de mediação, condiciona a perceção dos sujeitos face às *habilidades sociais do mediador*.

Para o corroborar observe-se algumas das diferenças significativas, obtidas pelo teste *Scheffé*, ($I-J < 0.05$) muito acentuadas entre aqueles que manifestam muita *confiança inicial na mediação* e os que têm pouca ou suficiente confiança (cf. Tabela 6.19).

Tabela 6.19

Análise das diferenças das médias grupais (Teste de Scheffé): características dos mediadores com grau de confiança inicial

Variável Dependente	(I) Grau de confiança inicial	(J) Grau de confiança inicial	Diferenças de médias (I-J)	Erro Padrão	Sig.
Atitude conciliadora	Pouca confiança	Muita confiança	-.518*	.161	.038
Mostrava firmeza nas suas propostas e opiniões	Pouca confiança	Suficiente confiança	-.440*	.126	.017
Mostrava simpatia	Pouca confiança	Muita confiança	-.638*	.143	.001
Mostrou-se imparcial	Pouca confiança	Muita confiança	-.522*	.142	.010
Suficientes conhecimentos e formação	Pouca confiança	Muita confiança	-.544*	.161	.024
Tentava aumentar a confiança entre as partes	Pouca confiança	Muita confiança	-.445*	.129	.021
	Muita confiança	Suficiente confiança	.521*	.163	.038
			.438*	.124	.016

* A diferença entre as médias é significativa ao nível .05.

No sentido de aferir se existiam variações quando se relaciona as *características dos mediadores* com a *alteração do grau de confiança no processo de mediação*, procedemos analogamente, com a realização de uma nova análise de variância (ANOVA *One-way*).

Os resultados obtidos nesta última análise (cf. Tabela 6.20) resultam, de alguma forma, mais fortes. Neste caso sobre o conjunto do processo, de maneira que a confiança na eficácia da mediação se mantém em muito boa parte pelas habilidades dos mediadores, e a manutenção da confiança, *trust*, como expectativa de êxito ou como se queira denominar é imprescindível para reconduzir até à solução do conflito.

Tabela 6.20

Análise de variância (ANOVA): características dos mediadores com alteração do grau de confiança ao longo do processo

		Soma dos quadrados	Grau de liberdade	Média dos quadrados	F	Sig.
Ajudou a clarificar assuntos importantes	Inter-grupos	17.480	2	8.740	15.017	.000
Apresentou sugestões para facilitar o acordo	Inter-grupos	20.098	2	10.049	13.280	.000
Atitude conciliadora	Inter-grupos	11.127	2	5.563	9.104	.000
Controlava expressões hostis entre as partes	Inter-grupos	6.750	2	3.375	3.642	.028
Gerava confiança e credibilidade	Inter-grupos	22.223	2	11.111	26.174	.000
Mostrava firmeza nas suas propostas e opiniões	Inter-grupos	9.259	2	4.629	9.229	.000
Mostrava satisfação com os avanços	Inter-grupos	24.789	2	12.395	18.891	.000
Mostrava simpatia	Inter-grupos	6.260	2	3.130	6.428	.002
Mostrou-se imparcial	Inter-grupos	13.683	2	6.841	11.471	.000
Suficientes conhecimentos e formação	Inter-grupos	17.674	2	8.837	24.843	.000
Tentava aumentar a confiança entre as partes	Inter-grupos	16.895	2	8.447	13.830	.000
Tentava compreender os interesses de ambos	Inter-grupos	9.134	2	4.567	9.315	.000

Desta análise resultou que apenas a *pressão para chegarem a acordo* mutuamente satisfatório não se apresenta significativa.

Para concluir importa salientar que, em todas as análises em que aparece a tática de intervenção de conteúdo claramente diretivo (pressionou fortemente...) o seu significado foi nítido: uma espécie de contraponto além do seu significado por ter desempenhado o papel de ponto de referência contrastante.

A utilização de intervenções coercitivas não é especialmente querida ou, em todo caso, se poderia recomendar o seu recurso em momentos finais ou de grave perigo para a continuação do processo de mediação.

Para o corroborar observe-se algumas das diferenças significativas, obtidas pelo teste *Scheffé*, ($I-J < 0.05$) muito acentuadas entre aqueles que manifestam que aumentou o grau de confiança ao longo na mediação e os que, por sua vez, consideram que diminuiu ou não se alterou (cf. Tabela 6.21). Todavia, é interessante constatar que a interação que obtém resultados estatisticamente mais significativos seja a díada aumentou – não alterou, não existe evidência suficiente para com total segurança, concluímos que assim é. Pois também são apresentadas diferenças significativas em díadas entre não alterou e diminuiu.

Tabela 6.21

Análise das diferenças das médias grupais (Teste de Scheffé): características dos mediadores com alteração do grau de confiança ao longo do processo

Variável Dependente	(I) Ao longo da mediação alterou o grau de confiança	(J) Ao longo da mediação alterou o grau de confiança	Diferenças de médias (I-J)	Erro Padrão	Sig.
Acredita a clarificar assuntos importantes	Aumentou	Diminuiu	-.617*	.163	.001
		Não alterou	-.837*	.155	.000
Apresentou sugestões para facilitar o acordo	Aumentou	Diminuiu	-.617*	.189	.005
		Não alterou	-.896*	.179	.000
Atitude conciliadora	Aumentou	Diminuiu	-.420*	.167	.044
		Não alterou	-.648*	.158	.000
Controlava expressões hostis	Aumentou	Não alterou	-.524*	.195	.028
	Gerava confiança e credibilidade	Aumentou	Diminuiu	-.714*	.139
		Não alterou	-.947*	.132	.000
Diminuiu		Não alterou	-.233*	.087	.028
Mostrava firmeza nas suas propostas e opiniões	Não alterou	Aumentou	.589*	.148	.000
		Diminuiu	.237*	.094	.044
Mostrava satisfação com os avanços	Aumentou	Diminuiu	-.652*	.178	.001
		Não alterou	-.994*	.169	.000
	Diminuiu	Não alterou	-.342*	.108	.008
Mostrava simpatia	Aumentou	Não alterou	-.504*	.143	.002
Mostrava-se imparcial	Aumentou	Diminuiu	-.628*	.165	.001
		Não alterou	-.750*	.156	.000
Suficientes conhecimentos e formação	Aumentou	Diminuiu	-.621*	.129	.000
		Não alterou	-.851*	.123	.000
	Diminuiu	Não alterou	-.230*	.079	.016
Tentava aumentar a confiança entre as partes	Aumentou	Diminuiu	-.640*	.169	.001
		Não alterou	-.839*	.161	.000
Tentava compreender os interesses de ambos	Aumentou	Diminuiu	-.440*	.152	.016
		Não alterou	-.610*	.144	.000

* A diferença entre as médias é significativa ao nível.05.

6.1.4. Características dos mediadores e razões de abandono do processo

Antes de mais, importa assinalar que nem todos os sujeitos finalizaram os processos. No nosso estudo oscila em torno dos 30%, Estes dados estão em conformidade com outros provenientes de investigações similares (Bernal, 1993, 2002; Carnero, 2001). Estes vêm confirmar que a percentagem de sujeitos que não chegam até ao final e que abandonam a mediação é sem dúvida importante analisar.

Apesar da sua simplicidade, mas não por ser pouco valioso, trazemos como exemplo as avaliações de Bernal (1993) e Carnero (2001), realizadas em serviços de mediação públicos do Conselho da cidade de Madrid. As conclusões são semelhante e muito positivas. Os níveis de êxito são importantes e a taxa de cumprimento também elevada. Por outro lado, a interrupção da mediação está situada em torno dos 25% que, quando comparado com experiências semelhantes, não é de qualquer forma excessiva.

No que concerne aos valores de *acordo* e não acordo obtidos nos processos de mediação (cf. Tabela 6.22) importa salientar que dos sujeitos que participaram na investigação, ora apresentada, 67.5% concluíram o processo de mediação com acordo entre as partes no que respeita à regulação das responsabilidades parentais.

Tabela 6.22

Percentagem de frequências de acordo e abandono nos processos de mediação

	N	%
Sim	185	67.5
Não	89	32.5
Total	274	100.0

Assim sendo, temos que 32.5% terão *abandonado o processo* sem que tenha sido conseguida a obtenção de um acordo. Levando-nos a concluir que em 2/3 dos casos foi possível resolver as diferenças através da mediação.

A percentagem de acordo é, pois, elevada, este dado está em consonância com outros estudos (Bernal, 1993, 2002; Carnero, 2001; Serrano, 2001, 2004), refletindo um indício fiável da eficácia da mediação.

Ainda que a percentagem de *abandono do processo* de mediação não possa ser considerada alarmante, e como referido anteriormente no nosso estudo cifra-se em 32,5%, importa tentar entender, de entre as possíveis causas apresentadas pelos autores da investigação, quais as razões que podem ter levado os sujeitos a optarem por esta situação.

Da análise à Tabela 6.23, a seguir apresentada, importa salientar que as razões apontadas pelos sujeitos para justificar o abandono do processo se apresentam com maior relevância as que estão mais diretamente relacionadas com a relação entre as partes em conflito e muito menos com o desempenho do técnico de mediação.

Tabela 6.23

Percentagem de frequências das razões de abandono da mediação

	Não foi problema %	Pouco Importante %	Bastante Importante %	Muito Importante %
Demasiada desconfiança entre as partes	27.0	10.1	19.1	43.8
Demasiada hostilidade entre as partes	27.0	5.6	14.6	52.8
Esperavam mais do processo	49.4	6.7	16.9	27.0
Mantiveram posições rígidas	20.2	5.6	20.2	53.9
Não confiavam no mediador	76.4	6.7	3.4	13.5
Não estavam interessados em chegar a acordo	44.9	5.6	10.1	39.3
Não estavam preparados para negociar	30.3	11.2	20.2	38.2
Recusaram proposta de acordo	55.1	3.4	7.9	33.7

Importa destacar especialmente o peso que se atribui à *rigidez e posturas* e à *demasiada hostilidade existente entre as partes*, respetivamente com 74.1% e 67.4% a considerarem estas

causas como bastante ou muito importantes no momento de abandonarem o processo de mediação.

Seguida muito de perto pela *desconfiança entre ambos e não estavam preparados para negociar*, respetivamente 62.9% e 58.2% as referem como causa significativamente importante (bastante ou muito) para o abandono do processo.

Importa ainda reter que 83.1% dos sujeitos consideram que o facto de *não confiarem no mediador* não foi problema ou pouco importante. De igual modo, consideram que não foi problema ou pouco importante *recusarem a proposta do mediador* ou o facto de *esperarem mais do processo*, respetivamente em 58.5% e 56.1%.

Em conformidade com a análise fatorial às causas da rutura, apresentada anteriormente na Tabela 6.4, importa salientar que as causas de rutura da relação, tal como são expressas pelos sujeitos, também expõem alguma relação com a dificuldade de chegar a um acordo na mediação. Assim, indivíduos com pontuações mais altas no fator 1 chegam menos a um acordo; o que evidencia que a compreensão e a categorização da rutura pode estar a determinar parcialmente a possibilidade de acordo (cf. Tabela 6.24 e 6.25).

Tabela 6.24

Diferenças de médias: causas da rutura (fatores) com obtenção de acordo (test t-Student)

	Sim (N=185) M	Não (N=89) M	t	Sig. (2- tailed)
Fator 1				
Incompatibilidades	16.72	19.04	-2.10	.036
Fator 2				
Falta de Compromisso	6.52	9.24	-4.02	.000

Relativamente à possibilidade de um acordo, como expectável, esta é maior quando o conflito é menor. Da mesma forma que a correlação negativa entre o grau de conflito ($r=-3.40$;

$p < .01$) e, especificamente, a percepção da ajuda prestada e a satisfação geral com o acordo (cf. Tabela 6.25).

Tabela 6.25

Diferenças de médias grupais segundo obtenção de acordo e grau de conflito na última época de convivência (test t-Student)

	Sim (N=185) M	Não (N=89) M	t	Sig. (2- tailed)
Grau de conflito	2.88	3.29	-3.40	.001

A análise das diferenças de médias entre os indivíduos que *chegaram a um acordo ou abandonarem a mediação* apresentam diferenças significativas em relação à intensidade do conflito prévio à mediação. Ou seja, a *intensidade do conflito* afeta a permanência ou o abandono do processo de mediação, que relaciona o grau de conflito e a obtenção de acordo.

Os resultados obtidos destacam, na análise das diferenças entre os indivíduos que concluem ou abandonam o processo de mediação, diferenças quanto à intensidade do conflito antes da mediação. Estes dados permitem confirmar a Hipótese-3, em que se ponderou que existência e amplitude do conflito influi de modo relevante sobre o modo como os litigantes enfrentam a mediação.

De igual modo, julgamos oportuno investigar o papel que, em várias facetas, os mediadores podem pontualmente colocar em prática para que os sujeitos cheguem a um acordo ou, contrariamente, condicionem ao fracasso dessa tentativa. Se considerarmos que o fracasso da mediação é variável de acordo com a área específica de conflito e fatores culturais, sociais, entre outros e que não se trata de um índice nada desprezível, é fácil concluir a importância da reflexão sobre o tema.

Primeiro, apresentamos uma série de provas *t-Student* (cf. Tabela 6.26), que evidenciam que comparando os sujeitos que chegaram a acordo com os que não chegaram, os primeiros atribuem ao mediador habilidades sociais significativamente em maior porção do que os segundos. É verdade que esta é uma questão interessante, mas a sua interpretação pode ser variada e pouco segura.

Tabela 6.26

Diferenças de médias das características dos mediadores com obtenção de acordo (test t-Student)

	Acordo		Não acordo		t	Sig.
	N	M	N	M		
Ajudou a clarificar assuntos importantes	185	4.51	84	4.05	4.521	.000
Atitude conciliadora	185	4.36	85	4.15	1.995	.047
Gerava confiança e credibilidade	185	4.42	86	4.22	2.122	.035
Mostrava firmeza nas suas propostas e opiniões	185	4.35	84	4.07	2.962	.003
Suficientes conhecimentos e formação	185	4.44	84	4.20	2.800	.005
Tentava compreender os interesses de ambos	185	4.12	84	3.98	.394	.037

Neste sentido realizamos análises de diferenças de médias, através das provas *t-Student*, das características dos mediadores face aos inquiridos que obtiveram acordo ou não em processo de mediação.

Deste modo, das treze características dos mediadores, passíveis de serem valoradas pelos inquiridos, apenas em 6 delas, nomeadamente: *ajudou a clarificar assuntos importantes, atitude conciliadora, gerava confiança e credibilidade, mostrava firmeza nas suas propostas e opiniões, suficientes conhecimentos e formação e tentava compreender os interesses de ambos*, foram identificadas diferenças significativas entre os sujeitos que *obtiveram acordo* em processo de mediação e aqueles que *abandonaram o processo* sem alcançarem o acordo.

Importa ainda referir que as características *mostrava simpatia e apresentou sugestões para facilitar o acordo* foram as que se apresentaram como não significativas. Outras não significativas são: *mostrava satisfação com os avanços, imparcialidade, controlava expressões hostis, tentava de aumentar a confiança entre as partes e pressionou para que chegassem a acordo*.

Para esclarecer este ponto, quiçá seja mais estimulante fixarmo-nos onde situam os sujeitos as *causas de abandono de mediação*. O fracasso não é normalmente atribuído ao mediador, mas às relações entre os litigantes ou ao processo de mediação. Prova disso são as escassas correlações significativas entre causa de abandono e habilidades dos mediadores (cf. Tabela 6.27).



Tabela 6.27

Correlações de Pearson: características dos mediadores versus razões de abandono

	Demasiada Desconfiança entre as Partes	Demasiada Hostilidade entre as Partes	Esperava mais do Processo de Mediação	Mantinham Posições Excessivamente Rígidas	Não Confiavam no Mediador	Não Estavam Interessados em Chegar a Acordo	Não Estavam Preparados para Negociar	Recusaram Proposta de Acordo Mediador
Ajudou a Clarificar Assuntos								
Importantes	-.090	-.018	-.100	.162	-.047	.139	-.128	.060
Apresentou Sugestões	-.190	-.103	-.199	.022	-.226*	.259*	-.052	.041
Atitude Conciliadora	-.157	-.129	-.222*	.081	-.195	.027	.076	.001
Conhecimentos e Formação	-.186	-.146	-.348**	-.142	-.199	.109	-.014	-.070
Controlava Expressões Hostis	-.140	-.046	-.257*	.092	-.238*	.095	-.024	.161
Firmeza na Propostas e Opiniões	-.262*	-.124	-.219*	-.130	-.274*	-.062	-.164	-.111
Gerava Confiança e Credibilidade	-.178	-.153	-.307**	.037	-.308**	.284**	.028	.154
Imparcialidade	-.133	-.106	-.302**	.021	-.343**	.158	-.012	.048
Mostrava Simpatia	-.126	-.044	-.131	.110	-.123	.092	-.103	.009
Pressionou Fortemente para a Obtenção de Acordo	-.007	.142	.011	.002	.138	.316**	-.144	.245*
Satisfação com os Avanços	.120	.099	-.118	.195	-.144	-.018	.023	.136
Tentava Aumentar a Confiança entre as partes	.075	.021	-.186	.223*	-.207	.167	.125	.103
Tentava Compreender os Interesses de Ambos	-.128	-.155	-.380**	-.058	-.321**	.039	.025	-.046

* Correlação significativa ao nível de 0.05

** Correlação significativa ao nível de 0.01

Destaca-se que se encontram inúmeras associações entre as *caraterísticas do mediador* e as *razões de abandono* do processo de mediação.

Nomeadamente, um primeiro bloco de associações positivas entre *não estavam interessados em chegar a acordo* com *pressionou fortemente para obtenção de acordo* ($r=.316$; $p<.01$) e com *gerava confiança e credibilidade* ($r=.284$; $p<.01$).

Num segundo bloco de associações negativas, encontramos as entre *esperava mais do processo* com *tentava compreender os interesses de ambos* ($r=-.380$; $p<.01$), com *suficientes conhecimentos e formação* ($r=-.348$; $p<.01$), com *gerava confiança e credibilidade* ($r=-.307$; $p<.01$) e com a *imparcialidade* ($r=-.302$; $p<.01$).

De igual modo observam-se as associações negativas entre *não confiavam no mediador* com a *imparcialidade* ($r=-.343$; $p<.01$), com *tentava compreender os interesses de ambos* ($r=-.321$; $p<.01$) e com *gerava confiança e credibilidade* ($r=-.308$; $p<.01$).

No que concerne às associações encontradas ao nível de significância $p<.05$ destacam-se apenas três positivas entre as *características do mediador*, nomeadamente: *apresentou sugestões* com *não estava interessados em chegar a acordo* ($r=.259$); *pressionou fortemente para obtenção de acordo* com *recusaram proposta de acordo do mediador* ($r=.245$) e *tentava aumentar a confiança entre as partes* com *mantinham posições extremamente rígidas* ($r=.223$).

As demais associações significativas, a este nível, são negativas. Detalhadamente, num primeiro bloco, encontramos as associações entre *não confiavam no mediador* com *firmeza nas propostas e opiniões* ($r=-.274$), com *controlava expressões hostis* ($r=-.238$) e com *apresentou sugestões* ($r=-.226$). Um segundo bloco constituído por *esperava mais do processo de mediação* com *controlava expressões hostis* ($r=-.257$), com *atitude conciliadora* ($r=-.222$) e com *firmeza nas propostas e opiniões* ($r=-.219$).

Pode ainda observar-se, num último bloco, a *demasiada desconfiança entre as partes* e *firmeza nas propostas e opiniões* ($r=-.262$).

Para concluir importa salientar que as associações entre as variáveis relativas às razões de abandono do processo de mediação com as características denominadas de *habilidades sociais* dos mediadores, num primeiro bloco não aparecem correlações significativas, conduzindo-nos a uma conclusão clara. O *abandono da mediação* não reserva qualquer relação com a abordagem e *comportamento do mediador ao longo do processo de mediação*. Realçando-se que as razões apontadas para o *abandono da mediação*, tais como *demasiada hostilidade entre as partes* e *não estavam preparados para negociar* não apresentam qualquer associação com as *habilidades sociais do mediador*.

Este resultado é plenamente coerente com as razões apresentadas pelos sujeitos que abandonaram a mediação (cf. Tabela 6.23), quando fazem referência a problemas existentes entre as partes, nomeadamente: *rigidez de posições*, *hostilidade*, *desconfiança* e o facto de assumirem que *não estavam preparados para negociar*.

6.1.5. Indícios da mediação exitosa

Perseguindo os objetivos do estudo, passamos apresentar as análises empreendidas e os dados obtidos face à perceção dos sujeitos no que concerne ao que se considera como *critérios de êxito da mediação*. Assim começamos por apresentar alguns dados descritivos.

Da observância à Tabela 6.28, conclui-se que a *ajuda prestada pelos serviços de mediação* foi considerada como bastante ou muito eficaz na perspetiva dos sujeitos. Sendo que estes se encontram regularmente satisfeitos com o acordo obtido, quer o próprio quer a *perceção da satisfação da outra parte*.

Tabela 6.28

Percentagem de frequências dos critérios de êxito da mediação

	Não sei	Nada	Pouco	Regular	Bastante ou Muito
Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros		7	6.5	16.2	70.3
Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo		2.2	2.2	5.4	90.3
Está globalmente satisfeito com o acordo		2.7	4.3	17.8	75.1
Outro está globalmente satisfeito com o acordo	33.0	1.1	3.8	15.7	46.5
Firme vontade em cumprir o acordo		2.7	2.2	6.5	88.6
Outro firme vontade em cumprir o acordo		7.1	14.1	23.4	55.5
Foi eficaz ajuda prestada pelos serviços de mediação		2.2	0.5	9.7	87.6
Grau de Cumprimento do acordo		1.1	5.4	8.1	85.5
Melhoria das relações pós acordo		22.2	19.5	33	25.4
Recomendaria a mediação		1.1	0.5	2.7	95.7

Salienta-se que 87.6% dos inquiridos que obtiveram acordo no processo de mediação consideram que a *ajuda prestada*, por este serviço, foi bastante (33.5%) ou muito (54.1%) eficaz na resolução do seu conflito familiar.

No que respeita à *satisfação com o acordo* obtido, importa salientar que 75.1% dos sujeitos se encontra bastante (48.1%) ou muito (27.0%) satisfeito. E 46.5% afirmam que a outra parte se encontra em igual situação. No entanto, no que concerne à *perceção de satisfação do outro* 33% afirmam desconhecer a opinião da outra parte.

Afigurou-se relevante, entender a posição dos sujeitos face ao futuro no cumprimento do acordo estabelecido, bem como a sua opinião face à mediação enquanto meio alternativo de resolução de conflitos familiares.

Assim sendo, questionados os sujeitos relativamente à *firme vontade de cumprir o acordo*, temos: 88.6% afirmam ter bastante (36.2%) e muita (52.4%) *vontade em cumprir o acordo* contra apenas 11.4% que referem ter nenhuma (2.7%) pouca (2.2%) ou regular (6.5%) vontade de o cumprir.

No que respeita à percepção da *firme vontade do outro*, os valores são um pouco diferentes, as respostas dividem-se, sendo que 55.5% considera que a outra parte tem *firme vontade em cumprir o acordo* e 44.6% referem que o *outro* não expressa significativamente essa vontade, considerando que não tem nenhuma vontade (7.1%) pouca (14.1%) ou regular (23.4%) *vontade do outro em cumprir o acordo*.

Das análises empreendidas no que respeita aos *critérios de êxito da mediação* existem, ainda, resultados que merecem atenção. Assim, dos 185 que concluíram o processo com acordo 95.7% *recomendariam a mediação* e 90.3% consideram que este processo os *ajudou a obter um melhor acordo*. De igual modo, 70.3% acreditam que a passagem pelo *processo de mediação os ajudou para assuntos futuros*.

Uma outra dimensão que se tentou aferir junto dos inquiridos foi se existiram *melhorias na relação entre ambos após o processo de mediação*, ainda que os valores se apresentem muito inferiores quando comparados com os dados dos demais critérios de êxito.

A este respeito concluiu-se que em 33.0% dos casos a alteração das relações interpessoais entre os ex-cônjuges foram regulares e 25.4% consideram que foram bastantes (21.1%) ou muito (4.3%) positivas. Não podemos, no entanto, descurar que em 41.7% dos sujeitos a melhoria na relação foi pouca (19.5%) ou nenhuma (22.2%).

Por fim, importa referir 85.5% dos sujeitos referem *cumprir o acordo* no futuro.

Face aos dados anteriormente apresentados, tornou-se relevante, para os investigadores aferir o *grau de satisfação dos sujeitos inquiridos face às principais cláusulas do acordo de regulação do exercício das responsabilidades parentais*.

De acordo com a Tabela 6.29, temos que as cláusulas do acordo que obtêm médias mais elevadas no grau de satisfação são as que respeitam *aos dias e épocas festivas* ($M= 4.19$; $DP=1.02$) bem como a *residência das crianças* ($M=4.17$; $DP=1.20$). Importa salientar que o intervalo varia entre 1 (que corresponderia a muito insatisfeito) e 5 (muito satisfeito).

Tabela 6.29

Média da satisfação dos sujeitos nas cláusulas do acordo

	Médias (N=185)
Dias e épocas festivas	4.19
Residência dos filhos	4.17
Partilha do tempo	4.12
Férias	4.12
Tipo de exercício das responsabilidades parentais	4.01
Questões relativas à saúde dos filhos	4.01
Educação/escolaridade	3.92
Partilha das responsabilidades económicas	3.44

A *partilha das responsabilidades económicas* parece ser a que se apresenta como menos satisfatória (M=3.44; DP=1.23) seguida das *questões relacionadas com a escolaridade e educação dos filhos* (M=3.92; DP=1.20).

Ponderamos, dentro das hipóteses levantadas, relevante investigar as possíveis correlações entre o *grau de conflito* e os *critérios de êxito* (cf. Tabela 6.30).

Tabela 6.30

Correlação de Pearson: grau de conflito versus critérios de êxito

	Grau de Conflito
Outro firme vontade em cumprir o acordo	-.225**
Está globalmente satisfeito com o acordo	-.220**
Foi eficaz ajuda prestada pelos serviços de mediação	-.175*
Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros	-.156*
Recomendaria a mediação	-.156*
Melhoria relações pessoais pós-acordo	-.155*

* Correlação significativa ao nível de 0.05

** Correlação significativa ao nível de 0.01

Os resultados obtidos vêm ao acordo com o que expectávamos, existem associações estatisticamente significativas e negativas entre o *grau de conflitualidade* e a *perceção de êxito dos sujeitos*. Salientam-se as correlações entre o grau de conflito e os critérios: *está globalmente satisfeito* ($r=-.220$; $p<.05$) e *foi eficaz a ajuda prestada* ($r=-.175$; $p<.01$).

A correlação de *Pearson* entre o *grau de conflito* e os *critérios de êxito da mediação*, revelam associações obviamente negativas, manifestam, novamente, uma clara predição, sem dúvida importante para a validação do Modelo. Deste modo vê-se confirmada a Hipótese - 4, existe maior possibilidade de acordo quando o conflito é de menor intensidade. Aqui deparamo-nos com uma coincidência de dados desiguais que podem conduzir a uma certa confusão. Por um lado, temos que obviamente quando o problema é mais pequeno é sempre mais solúvel, provavelmente à margem do método de resolução aplicado.

Mas o problema vem de facto da perceção do conflito que faz com que percecionemos o mesmo como muito elevado, com o qual dificilmente se opera com amostras normalizadas.

Daí que os autores (Duffy, et al., 1996), com frequência sem constatar a amplitude do problema mantenham a tese de que o conflito ideal deve ser intermédio melhor do que elevado por razões óbvias.

No entanto, da análise empreendida importa referir que não se registaram associações significativas entre o *grau de conflitualidade* e os *critérios de êxito*; o outro está globalmente satisfeito com o acordo; *acredita que o ajudou a obter um melhor acordo, firme vontade de cumprir o acordo e grau de cumprimento do acordo*.

A perceção do conflito, pelas partes envolvidas, influencia muito o processo e inclusive os resultados da mediação. Novamente encontramos aqui uma nova confirmação do Modelo.

Alcançar o sucesso na mediação de forma habitual e não meramente ocasional ou, dito de outra forma, ter elementos que permitam ser eficaz na prática da mediação requer acima de tudo, uma certa operacionalização desses conceitos, de modo a que as variáveis em causa estejam bem

definidas e a interpretação dos dados tenha uma compreensão sólida e unificada. No Capítulo V focamos os aspetos ou fatores que compõem o constructo da eficácia, de modo a que o sucesso possa ser percebido unitária e integralmente; vários são os componentes do mesmo e estes obedecem a diferentes expectativas e inclusive podem ser distinguidos entre critérios de curto e longo prazo.

Uma primeira forma de analisar as eventuais relações entre um conjunto de *critérios que expressam o êxito ou a eficácia de mediação* é correlacionar as *características dos mediadores* e o conjunto dos critérios indicados.

Mas o problema que se apresenta refere-se à evidência que temos da associação entre as *características do mediador* e o *êxito da mediação*.

Na Tabela 6.31 são apresentadas as correlações de *Pearson* entre ambos os tipos de variáveis e é uma primeira resposta à questão inicial, a relação entre a percepção dos usuários no que concerne às *caraterísticas do mediador* e as *variáveis de êxito*. Como pode observar-se, a grande maioria das *habilidades do mediador* que temos assinalado anteriormente associam-se, de modo muito significativo, com as variáveis de êxito da mediação.

Neste sentido podemos confirmar a nossa Hipótese-1, que deduzia que o êxito da mediação dependia fundamentalmente de determinadas caraterísticas do mediador (habilidades sociais) e de uma atitude mantida, pelas partes litigantes, em todo o processo de mediação.

Tabela 6.31

Correlações de Pearson: características dos mediadores versus critérios de êxito

	Acredita que a Mediação o Ajudou a Obter um Melhor Acordo	Acredita que Mediação o Ajudou em Assuntos Futuros	Está Globalmente Satisfeito com o Acordo	Firme Vontade em Cumprir o Acordo	Foi Eficaz a Ajuda Prestada	Grau de Cumprimento do Acordo da sua parte	Melhoria das Relações Interpessoais Pós Acordo	Recomendaria a Mediação
Ajudou a Clarificar Assuntos Importantes	.199**	.206**	.201**	.042	.312**	.132	.116	.058
Apresentou Sugestões	.237**	.217**	.173*	.229**	.408**	.149*	.157*	.155*
Atitude Conciliadora	.146*	.280**	.222**	.159*	.435**	.314**	.220**	.018
Conhecimentos e Formação	.145*	.208**	.300**	.081	.329**	.063	.163*	.121
Controlava Expressões Hostis e Opiniões	.160*	.193**	.077	.144	.203**	.064	-.008	.147*
Firmeza na Propostas e Gerava Confiança e Credibilidade	.206**	.154*	.148*	.282**	.470**	.143	.036	.153*
Imparcialidade	.288**	.342**	.342**	.239**	.509**	.130	.208**	.288**
Mostrava Simpatia	.184*	.151*	.281**	.146*	.308**	.219**	.130	.183*
Pressionou Fortemente para a Obtenção de Acordo	.201**	.161*	.187*	-.025	.302**	.228**	.117	.109
Satisfação com os Avanços	-.035	-.038	-.162*	.036	.001	.000	-.122	-.022
Tentava Aumentar a Confiança entre as partes	.382**	.320**	.269**	.226**	.397**	.047	.140	.134
Tentava Compreender os Interesses de Ambos	.255**	.214**	.265**	.194*	.370**	.165*	.106	.133
	.255**	.265**	.330**	.177*	.431**	.175*	.152*	.164*

* Correlação significativa ao nível de 0,05

** Correlação significativa ao nível de 0,01

Da observância à Tabela 6.31. pode constatar-se uma presença importante de correlações de caráter significativo. Ou seja, há uma ligação muito forte entre ambos grupos de variáveis. No entanto, há que assinalar algumas particularidades que são de maior interesse.

A. Em primeiro lugar constata-se um conjunto de características que denominamos de habilidades sociais do mediador que guardam entre si uma estreita relação cuja melhor expressão são as inúmeras associações positivas. Estamos a falar de: *apresentou sugestões, tentava compreender os interesses de ambos, atitude conciliadora, gerava confiança e credibilidade, imparcialidade, firmeza nas propostas e opiniões, tentava aumentar a confiança entre as partes, mostrava simpatia e satisfação com os avanços.*

Além das ditas habilidades que guardam uma estreita associação com os critérios de êxito, de modo que o caráter preditivo daquelas expressa a capacidade de predição da eficácia mediadora.

A este respeito importa destacar que a habilidade *gerava confiança e credibilidade* se apresenta como associação mais forte para quatro dos oito critérios de êxito, nomeadamente: *foi eficaz ajuda prestada* ($r=.509$; $p<.01$); *acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros* ($r=.342$; $p<.01$); *está globalmente satisfeito com o acordo* ($r=.342$; $p<.01$) e *recomendaria a mediação* ($r=.288$; $p<.01$).

B. É muito expressiva a distância e o sentido que guardam outras características investigadas; de maneira que confirmam deste ponto de vista o apresentado anteriormente.

Assim, por exemplo, o exercer *pressão para chegar a um acordo* não é tão eficaz como os outros fatores citados anteriormente, sendo que apenas se regista uma associação significativa mas negativa entre esta e *está globalmente satisfeito com acordo* ($r=-.162$; $p<.05$).

C. Peculiar é o perfil que oferece a *melhoria das relações pessoais*. Trata-se de um critério que aparece de forma ordinária, sem muita base empírica para apoiar a existência de tal melhoria, mas com o apoio do pensamento vulgar, que assume como lógica a relação entre a

solução do conflito e a melhoria no relacionamento entre as partes. É importante sublinhar que, conseqüentemente, a ausência de melhorias não é indício de eficácia, nem tão pouco a eventual melhoria seria de eficácia.

A resolução do conflito pode dar-se sem melhoria interpessoal, porque não é espectável que toda a negatividade do conflito se resolva de um modo espontâneo e imediato.

Trata-se de sublinhar que a mediação não deve ter uma expressão – clínica - de modo que a resolução do conflito supõe uma dinâmica e objetivos substancialmente distintos e diferenciados do processo que supõe a reconciliação pessoal.

D. Para terminar importa destacar que é no critério de êxito *foi eficaz a ajuda prestada pela mediação*, que se encontram as associações significativas e com maior peso de coeficiente da quase totalidade das *habilidades do mediador (exceção pressionou fortemente para chegar a acordo)*.

Por sua vez as análises de variância (ANOVA *One-way*) e *Scheffé* realizadas mostram, de modo extremamente claro e distinto, que uma atitude positiva face ao processo de mediação conduz a que a mesma seja bem-sucedida.

Para o comprovar atente-se à forte relação entre a *prévia vontade de chegar a um acordo satisfatório para ambos* e os *critérios de êxito da mediação* (cf. Tabela 6.32).

Tabela 6.32

Análise de variância (ANOVA): critérios de êxito e vontade de chegar a acordo

		Soma dos quadrados	Grau de liberdade	Média dos quadrados	F	Sig.
Está globalmente satisfeito com o acordo	Inter-grupos	8.221	2	4.111	4.964	.008
Firme vontade em cumprir o acordo	Inter-grupos	27.584	2	13.792	20.636	.000
Foi eficaz a ajuda prestada	Inter-grupos	10.429	2	5.215	7.743	.001
Recomendaria a Mediação	Inter-grupos	4.911	2	2.456	5.535	.005

As análises efetuadas demonstraram que existem diferenças significativas em diversos *critérios de êxito* face à *vontade prévia de chegar a acordo*. Sendo de destacar as mais significativas as que respeitam a *firme vontade em cumprir o acordo* e *foi eficaz a ajuda prestada*, seguida muito de perto pela *satisfação global com o acordo* e *recomendaria a mediação*.

As mesmas análises demonstraram que não existem diferenças significativas para os *critérios acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo*, *acredita que mediação o ajudou em assuntos futuros*, *melhoria das relações interpessoais pós acordo* e *grau de cumprimento do acordo*.

Neste sentido podemos notar que a *vontade prévia para chegar a um acordo mutuamente satisfatório para ambos*, em processo de mediação condiciona a *perceção de êxito* da mesma e a *vontade em cumprir o acordo* co construído pelos litigantes. Não implicando que *acreditem que a mediação os tenha ajudado a obter um melhor acordo* e que o *cumprimento do acordo estabelecido esteja garantido*.

Para o corroborar observe-se as diferenças significativas, obtidas pelo teste *Scheffé*, ($I-J < 0.05$) muito acentuadas entre aqueles que manifestam *vontade em chegar a acordo* e os que não ou tinham algumas dúvidas (cf. Tabela 6.33).

Tabela 6.33

Análise das diferenças das médias grupais (Teste de Scheffé): critérios de êxito e vontade de chegar a acordo

Variável Dependente	(I) Vontade de chegar a acordo	(J) Vontade de chegar a acordo	Diferenças de médias (I-J)	Erro Padrão	Sig.
Está globalmente satisfeito com o acordo	Sim	Não	-1.733*	.685	.043
		Com dúvidas	-.1964*	.647	.011
Firme vontade em cumprir o acordo	Sim	Não	-2.033*	.615	.005
		Com dúvidas	-2.940*	.582	.000
	Não	Com dúvidas	-.970*	.220	.000
Foi eficaz a ajuda prestada	Sim	Com dúvidas	-1.929*	.584	.005
Recomendaria a Mediação	Sim	Não	-1.600*	.501	.007
		Com dúvidas	-1.571*	.474	.005

* A diferença entre as médias é significativa ao nível .05.

Os sujeitos que se apresentavam com mais *vontade de chegar a acordo* são os que evidenciam as características positivas da mediação, ou seja, os *critérios de êxitos* previstos no Modelo.

As provas de *Scheffé* mostram a relação entre a atitude positiva de *vontade de chegar a acordo* e um conjunto de itens que, desde distintos pontos de vista, expressam a -boa-resolução da mediação. Atentemos aos itens de êxito que marcam a sua relação com elementos definidores de mediação exitosa, nomeadamente: *está globalmente satisfeito com o acordo*, *firme vontade em cumprir o acordo*, *foi eficaz a ajuda prestada* e *recomendaria a mediação*.

Com o propósito de se verificar o contributo da variável *grau de confiança inicial* no processo de mediação, elaboramos uma análise de correlação de *Pearson*. Como se pode constatar (cf. Tabela 6.34) esta associa-se significativamente (ao nível $p < .01$) com apenas um dos *critérios de sucesso*, nomeadamente com a *firme vontade de cumprir*.

Sendo que não se apresentam interdependências entre o *grau de confiança inicial* e a percepção dos sujeitos face à *eficácia da mediação*, às *melhorias das relações interpessoais*, à possível *recomendação da mediação*, à *satisfação global com o acordo*, ao *acreditarem que a*

mediação os ajudou a obter um melhor acordo ou em assuntos futuros ou com o grau de cumprimento do mesmo.

Tabela 6.34

Correlações de Pearson: grau de confiança inicial na mediação versus critérios de êxito

	Grau de Confiança inicial na mediação
Firme vontade de cumprir acordo	.252*

** Correlação significativa ao nível de 0.01

A Hipótese-2, que apontava para que o fracasso da mediação esteja relacionado com a ausência de vontade em chegar a acordo e com a *falta de confiança no processo* em si mesmo, confirma-se com base em dois grupos de dados. Por um lado, o que foi visto e referido anteriormente, relativamente aos resultados obtidos nas provas *Scheffé* (cf. Tabela 6.33). No entanto a *confiança prévia na mediação* associa-se estatisticamente significativa e positivamente com o *critério de êxito: firme vontade de cumprir o acordo*.

No sentido de examinar um pouco mais as implicações que a predisposição inicial dos litigantes para a mediação possa ter na perceção de êxito da mesma, realizamos uma análise de variância (*ANOVA One-way*, cf. Tabela 6.35).

Tabela 6.35

Análise de variância (ANOVA): critérios de êxito com confiança inicial no processo

		Soma dos quadrados	Grau de liberdade	Média dos quadrados	F	Sig.
Está globalmente satisfeito com o acordo	Inter-grupos	18.111	4	4.528	5.787	.000
Firme vontade de cumprir acordo	Inter-grupos	15.270	4	3.817	5.130	.001
Foi eficaz a ajuda prestada	Inter-grupos	12.364	4	3.091	4.612	.001
Recomendaria a mediação	Inter-grupos	4.371	4	1.093	2.420	.050

A observância à Tabela 6.35 permite-nos salientar as diferenças significativas face ao grau de confiança inicial dos sujeitos e 4 dos oito critérios de êxito considerados no modelo de base à investigação, designadamente: *está globalmente satisfeito com o acordo; firme vontade em cumprir o acordo; foi eficaz a ajuda prestada e recomendaria a mediação*.

A respeito do critério *recomendaria a mediação* importa referir que o grau de significância estatística se apresenta num ponto de corte ($p=.50$) o que poderá explicar que no decurso das provas *Scheffé* empreendidas não tenham sido encontradas diferenças inter-grupos neste critério.

No que concerne à análise dos resultados obtidos na prova *Scheffé* (Tabela 6.36) salienta-se as diferenças inter-grupos entre as diversas díadas. Pois encontram-se diferenças entre muita confiança, nenhuma ou suficiente, no critério *está globalmente satisfeito*. No critério *foi eficaz ajuda prestada* a diferença estatisticamente significativa está entre o grupo de muita e pouca confiança inicial na mediação.

Tabela 6.36

Análise das diferenças das médias grupais (Teste de Scheffé): critérios de êxito com confiança inicial no processo

Variável Dependente	(I) Grau de confiança inicial	(J) Grau de confiança inicial	Diferenças de médias (I-J)	Erro Padrão	Sig.
Está globalmente satisfeito com o acordo	Muita confiança	Nenhuma confiança	1.708*	.529	.038
		Suficiente confiança	.623*	.164	.007
Firme vontade em cumprir o acordo	Nenhuma confiança	Não sei	-.1833*	.557	.032
		Pouca confiança	-2.143*	.532	.004
		Suficiente confiança	-1.960*	.505	.006
		Muita confiança	-.2242*	.516	.001
Foi eficaz a ajuda prestada	Pouca confiança	Muita confiança	-.702*	.221	.042

* A diferença entre as médias é significativa ao nível .05.

Por sua vez no que respeita à *firme vontade em cumprir o acordo* encontram-se diferenças significativas entre os diversos grupos, ou seja: nenhuma confiança com não sei, pouca, suficiente e muita.

Especialmente importante é o resultado obtido nas análises de variância (*ANOVA One-way*) realizadas considerando como variável independente a *alteração do grau de confiança ao longo do processo de mediação* e como variáveis dependentes os *critérios de êxito* da mesma: os resultados apresentam-se inequívocos mostram associações muito fortes entre o desenvolvimento da confiança e a mediação produtiva (cf. Tabelas 6.37 e 6.38).

Tabela 6.37

Análise de variância (ANOVA): critérios de êxito com alteração do grau de confiança durante o processo de mediação

		Soma dos quadrados	Grau de liberdade	Média dos quadrados	F	Sig.
Acredita que a Mediação o ajudou a obter um melhor acordo	Inter-grupos	7.319	2	3.660	5.304	.006
Acredita que a Mediação o ajudou em assuntos futuros	Inter-grupos	11.034	2	5.517	4.574	.012
Está globalmente satisfeito com o acordo	Inter-grupos	18.878	2	9.439	12.265	.000
Foi eficaz a ajuda prestada	Inter-grupos	23.947	2	11.974	19.982	.000
Recomendaria a Mediação	Inter-grupos	3.179	2	1.590	3.508	.032
Melhoria das relações pós acordo	Inter-grupos	12.867	2	6.434	4.947	.008

Estas últimas análises apresentadas revestem-se de especial interesse. Não só porque no modelo ocupam um papel estratégico na interação com o mediador; mas, também, porque se trata de um fator reconhecido verbalmente como relevante, e com o qual tem existido um cuidado consistente face à sua importância. A nossa posição foi inequívoca: sem firme vontade e sem confiança na mediação é muito difícil uma resolução claramente positiva do conflito.

A confiança é importante, não só no início da mediação, mas também deve estar presente ao longo da mesma.

Neste sentido e para corroborar o atrás referido, atente-se às diferenças de médias apresentadas nas provas *Scheffé* (cf. Tabela 6.38), nomeadamente entre as díadas que referem que aumentou e não alterou o grau de confiança ao longo da mediação, particularmente para os critérios: *acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros; está globalmente satisfeito; foi eficaz a ajuda prestada e melhoria das relações interpessoais pós acordo.*

Tabela 6.38

Análise das diferenças de médias grupais (Teste de Scheffé): critérios de êxito com alteração do grau de confiança durante o processo de mediação

Variável Dependente	(I) Ao longo da mediação alterou o grau de confiança	(J) Ao longo da mediação alterou o grau de confiança	Diferenças de médias (I-J)	Erro Padrão	Sig.
Acredita que a Mediação o ajudou a obter um melhor acordo	Diminuiu	Não alterou	-.383*	.133	.018
	Aumentou	Não alterou	-1.170*	.427	.025
Acredita que a Mediação o ajudou em assuntos futuros	Aumentou	Diminuiu	-1.378*	.351	.001
	Aumentou	Não alterou	-1.638*	.341	.000
Está globalmente satisfeito com o acordo	Aumentou	Diminuiu	-1.070*	.310	.003
	Aumentou	Não alterou	-1.587*	.301	.000
	Diminuiu	Não alterou	-.517*	.124	.000
Foi eficaz a ajuda prestada	Aumentou	Diminuiu	-1.070*	.310	.003
	Aumentou	Não alterou	-1.587*	.301	.000
Melhoria das relações após acordo	Diminuiu	Não alterou	-.517*	.124	.000
	Aumentou	Não alterou	-1.112*	.443	.045

* A diferença entre as médias é significativa ao nível .05.

6.2 Análises Preditivas

Como temos salientado, muitos são os resultados que se vão produzindo ao encontro das premissas adotadas, de modo a que se vá apresentando progressiva e gradualmente a sua validade do Modelo proposto – MIME.

No entanto, uma vez descritos, analisados e comentados os resultados, a um primeiro nível, operacionalmente oferecidos pelas análises comparativas *test t-Student* e ANOVAS One-way, correlacionais (correlação de *Pearson*) e fatoriais (utilizando *Rotated Component Matrix*), julgamos coerente progredir nas análises estatísticas um passo adiante.

Assim, num primeiro passo tratou-se de encontrar quais as variáveis que explicavam diretamente cada um dos critérios em estudo. Seguidamente são apresentados os resultados correspondentes às análises de regressão, tendo em consideração os oito *critérios de êxito* como variáveis de critério e as correspondentes variáveis predictoras relativas às *características do mediador, vontade prévia de chegar a acordo mutuamente satisfatório, grau de confiança inicial e alteração do grau de confiança ao longo da mediação* (cf. Tabelas seguintes da 6.39 a 6.46).

Neste sentido realizamos tantas análises de regressão quantas as variáveis dependentes consideradas, ou seja, *critérios de êxito* da mediação. E consideramos como variáveis predictoras as relativas às *características do mediador* e de modo agrupado, que denominamos de *atitude face à mediação*, os itens *vontade de chegar a acordo satisfatório para ambos, grau de confiança inicial na mediação e alteração do grau de confiança ao longo do processo*.

Tendo em consideração a ordem de entrada de cada variável na equação de regressão (que também indica a ordem da sua relevância e poder preditivo), para o critério de êxito *foi eficaz a ajuda prestada na mediação* a análise de regressão oferece dados que nos permitem afirmar que esta variável é predita por cinco variáveis (cf. Tabela 6.39): *gerava confiança e credibilidade* ($\beta=.32$; $t=3.44$; $p<.001$; $R^2=.26$), *firmeza nas propostas e opiniões* ($\beta=.24$; $t=$

3.31; $p < .001$; $R^2 = .31$), alterou o grau de confiança ao longo da mediação ($\beta = .23$; $t = 3.50$; $p < .001$; $R^2 = .36$), atitude conciliadora ($\beta = .19$; $t = 2.64$; $p < .01$; $R^2 = .38$) e suficientes conhecimentos e formação ($\beta = -.18$; $t = -2.04$; $p < .05$; $R^2 = .40$).

Tabela 6.39

Análise de regressão - Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação familiar

	R	R ²	R ² ajustado	F(gl)	β	t	Sig.
Gerava Confiança e Credibilidade	.51	.26	.26	63.82(1)	.32	3.44	.001
Firmeza nas Propostas e Opiniões	.56	.31	.31	41.69(2)	.24	3.31	.001
Alterou o grau de confiança ao longo do processo	.60	.36	.35	33.51(3)	.23	3.50	.001
Atitude conciliadora	.61	.38	.36	27.14(4)	.19	2.64	.009
Suficientes conhecimentos e formação	.63	.40	.37	22.94(5)	-.18	-2.04	.042

a) Variável dependente: Foi eficaz a ajuda prestada na mediação familiar

Em conjunto, as cinco variáveis explicam aproximadamente 37% da variância total da eficácia da ajuda prestada na mediação (R^2 ajustado = .373).

Esta análise apresenta um coeficiente de determinação interessante e os valores beta (β) são consistentes com as expectativas, confirmando-se a relevância da *credibilidade e confiança no mediador* como um fator importante (explica 25.9% da variância), que incide de modo significativo na eficácia da mediação.

A variável critério *está globalmente satisfeito com o acordo* é predita por quatro variáveis (cf. Tabela 6.40): *gerava confiança e credibilidade* ($\beta = .19$; $t = 2.23$; $p < .05$; $R^2 = .12$), *pressionou fortemente para um acordo* ($\beta = -.15$; $t = -2.27$; $p < .05$; $R^2 = .15$), *tentava compreender os interesses de ambos* ($\beta = .17$; $t = 2.13$; $p < .05$; $R^2 = .17$) e *alterou o grau de confiança ao longo da mediação* ($\beta = .16$; $t = 2.12$; $p < .05$; $R^2 = .19$)

Em conjunto, as quatro variáveis explicam aproximadamente 17% da variância total da *eficácia da ajuda prestada na mediação* (R^2 ajustado=.173).

Esta análise apresenta índices que sem serem excessivos são interessantes e uns coeficientes beta também de considerar, onde juntamente com fatores esperados como *credibilidade ou compreensão*, aparece a *confiança gerada ao longo do processo* impulsionada pelo mediador, tema que até agora tem sido escassamente estudado.

Tabela 6.40

Análise de regressão - Está globalmente satisfeito com o acordo

	R	R ²	R ² ajustado	F(gl)	β	t	Sig.
Gerava Confiança e Credibilidade	.34	.12	.11	24.28(1)	.19	2.23	.027
Pressionou fortemente para um acordo	.38	.15	.14	15.69(2)	-.15	-2.27	.024
Tentava Compreender os interesses de ambos	.41	.17	.16	12.45(3)	.17	2.13	.034
Ao longo da mediação alterou o grau de confiança	.44	.19	.17	10.68(4)	.16	2.12	.036

a) Variável dependente: *Está globalmente satisfeito com o acordo*

As análises de regressão elaboradas para as restantes variáveis dependentes *critérios de êxito* consideradas no modelo, apresentam explicações de variabilidade significativamente inferiores ainda que possam ser apresentados de modo muito sumário.

A variável *acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo* (cf. Tabela 6.41) é explicada dois fatores (*gerava confiança e credibilidade e tentava aumentar a confiança entre as partes*) em 10% (R^2 ajustado=.102).

Tabela 6.41

Análise de regressão - Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo

	R	R ²	R ² ajustado	F(gl)	β	t	Sig.
Gerava confiança e credibilidade	.29	.08	.08	16.61 (1)	.22	2.76	.006
Tentava aumentar a confiança entre as partes	.32	.10	.09	10.39 (2)	.16	1.98	.049

a) Variável dependente: *Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo*

A variável *acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros* (cf. Tabela 6.42), é igualmente, explicada por dois fatores (*gerava confiança e credibilidade* e *satisfação com os avanços*) em aproximadamente 14% (R^2 ajustado=.138).

Tabela 6.42

Análise de regressão - Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros

	R	R ²	R ² ajustado	F(gl)	β	t	Sig.
Gerava confiança e credibilidade	.34	.12	.11	24.27(1)	.26	3.27	.001
Satisfação com os avanços	.37	.14	.13	14.62(2)	.17	2.12	.035

a) Variável dependente: *Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros*

A variável *firme vontade em cumprir o acordo* é, igualmente, explicada por apenas dois fatores (*vontade de chegar a acordo* e *firmeza das propostas*) em aproximadamente 20% (R^2 ajustado=.203) (cf. Tabela 6.43).

Tabela 6.43

Análise de regressão - Firme vontade de cumprir o acordo

	R	R ²	R ² ajustado	F(gl)	β	t	Sig.
Vontade de chegar a acordo satisfatório para ambos	.42	.17	.17	38.51(1)	.37	5.32	.000
Firmeza nas propostas e opiniões	.45	.20	.20	23.23(2)	.18	2.60	.010

a) Variável dependente: *Firme vontade de cumprir o acordo*

A variável *recomendaria a mediação* é (cf. Tabela 6.44), igualmente, explicada por apenas dois fatores relativos às características dos mediadores (*gerava confiança e credibilidade e atitude conciliadora*) em aproximadamente 11% (R^2 ajustado=.105).

Tabela 6.44

Análise de regressão - Recomendaria a mediação

	R	R ²	R ² ajustado	F(gl)	β	t	Sig.
Gerava confiança e credibilidade	.29	.08	.078	16.55(1)	.37	4.61	.000
Atitude conciliadora	.32	.11	.095	10.64(2)	-.17	-2.10	.037

a) Variável dependente: *Recomendaria a mediação*

A variável *melhoria das relações pessoais pós acordo* é explicada por dois fatores relativos (cf. Tabela 6.45) (*alteração do grau de confiança ao longo da mediação e atitude conciliadora do mediador*), em aproximadamente 8% (R^2 ajustado=.078).

Tabela 6.45

Análise de regressão - Melhoria nas relações pessoais pós acordo

	R	R ²	R ² ajustado	F(gl)	β	t	Sig.
Alterou o grau de confiança ao longo da mediação	.22	.05	.05	9.62(1)	.18	2.42	.016
Atitude conciliadora	.28	.08	.07	7.70(2)	.17	2.35	.020

a) Variável dependente: *Melhoria nas relações pessoais pós acordo*

Por fim, a variável *grau de cumprimento do acordo da sua parte* é explicada (cf. Tabela 6.46) apenas por um fator (*atitude conciliadora* do mediador) em aproximadamente 10% (R^2 ajustado=.099).

Tabela 6.46

Análise de regressão - Grau de cumprimento do acordo

	R	R ²	R ² ajustado	F(gl)	β	t	Sig.
Atitude conciliadora	.31	.10	.09	20.00(1)	.31	4.47	.000

a) Variável dependente: *Grau de cumprimento do acordo*

Os resultados que advêm das análises de regressão indicam que os critérios de êxito da mediação se encontram preditos por dez das dezasseis variáveis potencialmente predictoras.

Sendo de salientar que a habilidade social do mediador *gerava confiança e credibilidade* se apresenta como preditora em cinco das análises de regressão dos oito critérios de êxito. Seguida da *atitude conciliadora* e da *alteração do grau de confiança ao longo da mediação* que se apresenta como preditora, respetivamente em quatro e três dos modelos.

Neste sentido, importa enumerar as variáveis que não se apresentaram como predictoras nos modelos globais de regressão desenvolvidos, que são: *grau de confiança inicial; imparcialidade; simpatia; controlava expressões hostis; apresentou sugestões e ajudou a clarificar assuntos importantes.*

Curiosamente, a *pressão*, por parte do mediador, para que chegassem a um acordo mutuamente satisfatório aparece como componente do modelo global de regressão para o critério de êxito *está globalmente satisfeito com o acordo*, sendo que é a única situação onde ocorre e como espectável com β negativo .

Temos salientado em vários locais deste trabalho a importância decisiva do papel do mediador e não topicamente, mas especificando e esclarecendo os fatores que contribuem para um campo restrito e crucial no sucesso da mediação.

A par de todas as análises previamente apresentadas e agora com os resultados obtidos nas análises de regressão, estamos em condições de ver reconfirmada a hipótese-1, o êxito da mediação depende fundamentalmente de determinadas características do mediador (*habilidades sociais*) e de uma atitude positiva mantida, pelas partes litigantes, em todo o processo de mediação.

A alteração do grau de confiança ao longo da mediação apresenta-se como preditora em três dos modelos de regressão, nomeadamente: *foi eficaz a ajuda prestada; está globalmente satisfeito com o acordo e melhoria das relações após acordo*.

6.3 Análises Estruturais

6.3.1. Considerações gerais

Confirmada a capacidade das variáveis preditoras dos critérios de êxito da mediação familiar e no sentido de se prosseguir um pouco mais nos objetivos a que nos propusemos, utilizou-se a análise de modelos de equações estruturais, com o objetivo de colocar à prova um modelo de relações causais entre as variáveis preditoras e as variáveis critério, tendo em consideração que o benefício apontado a este tipo de modelos é o de permitir propor o tipo e a direção das relações que se espera encontrar entre as diversas variáveis neles contidas, para

posteriormente se estimar os parâmetros que vêm especificados pelas relações propostas a nível teórico.

A análise da validade dos construtos em questão (determinação dos fatores de eficácia da mediação familiar) centra-se na análise das relações entre as variáveis exógenas e as variáveis endógenas, a partir da metodologia da análise fatorial confirmatória. Esta prática, em conjunto com a análise de equações estruturais (que tem como objetivo indagar a essência das relações entre as variáveis), pode ser englobada no âmbito da metodologia das estruturas de covariância. Tem como finalidade analisar se as relações hipotetizadas entre as variáveis são confirmadas numa determinada amostra de dados empíricos (Byrne, 2010).

Na análise de estruturas de covariância, como já foi exposto, apresenta-se um determinado modelo de hipótese e descreve-se um padrão de relações entre um conjunto de variáveis. Para confirmar o objetivo da nossa investigação, relacionado com o MIME, usámos a análise de equações estruturais para obter evidência das relações causais entre as variáveis especificadas (Byrne, 2010).

Importa salvaguardar que todas as análises que apresentaremos, de ora avante, recaem sobre uma amostra de 185 sujeitos, ou seja, todos os que terminaram o processo de mediação com acordo (cf. Tabelas 5.1 e 6.22).

Na presente investigação, quer os modelos de medida, quer os modelos de equações estruturais, foram delineados tendo como alicerce o racional teórico inerente às diversas investigações (Mirón, et al., 2001; Serrano, 2004; Lopes & Serrano, 2007).

Estes modelos são representados pictograficamente por um diagrama causal, especificando as variáveis e a direção das influências causais.

Assim o propósito desta sessão é apresentar e avaliar, através do método de *Path* análises, modelos estruturais das relações entre as variáveis contempladas no modelo de base MIME, nomeadamente: causas apontadas pelos respondentes para a rutura conjugal;

caraterísticas da separação, mormente o grau de conflitualidade existente na última época de convivência; caraterísticas desta última época de convivência; características da mediação, particularmente grau de confiança prévia no processo; caraterísticas do mediador, ou seja, habilidades sociais do mediador e os resultados da mediação, através da perceção de eficácia da ajuda prestada pela mediação, grau de satisfação com o acordo, acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo, acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros, recomendaria a mediação, firme vontade de cumprir o acordo, melhoria das relações interpessoais pós acordo e grau de cumprimento do acordo.

A finalidade deste modelo concreto é predizer a magnitude da eficácia da mediação familiar a partir de um conjunto de fatores previamente identificados e validados. O modelo postula a existência de oito variáveis predictoras (*sexo, incompatibilidades pessoais e falta de compromisso* no que respeita às causas de rutura conjugal; *grau de conflito na última época de convivência* e como características desta fase a *dificuldade de convivência* e a *violência*; o *grau de confiança inicial na mediação* e o *clima construtivo* decorrente do desempenho do mediador) que influem nos resultados da mediação, denominados de *critérios de êxito* e anteriormente referidos.

No entanto para que fosse possível desenvolver os modelos, foi necessário recorrer a um conjunto de análises fatoriais, algumas previamente realizadas e outras que empreendemos para tornar exequível o desenvolvimento do modelo de análises estruturais delineado, que passamos a expor.

Assim no que respeita às *causas da rutura*, das 16 causas consideradas pelos usuários, utilizamos a análise fatorial, previamente realizada (cf. Tabela 6.4) na qual se destacaram dois fatores que foram denominados de *incompatibilidades e falta de compromisso*.

No que concerne às características da última época de convivência procedeu-se a uma análise fatorial (cf. Tabela 6.47). Neste caso obtivemos dois fatores, um que denominamos

de *dificuldade de convivência* com *Alpha de Cronbach's* de .711, que incluía a *dificuldade de comunicação*, a *convivência difícil*, a *incompreensão* e o *desinteresse*; e outro que nomeamos como *violência* com *Alpha de Cronbach's* de .747, que abrangia a *violência verbal*, a *hostilidade* e a *violência física* como características desta fase.

Tabela 6.47

Análise fatorial: características do grau de conflito na última época de convivência (Rotated Component Matrix)

	Fatores	
	1	2
Incompreensão	.816	.125
Dificuldades de comunicação	.768	.129
Desinteresse	.675	.414
Convivência difícil	.510	.046
Violência verbal	-.115	.821
Hostilidade	.422	.746
Violência física	.425	.727

Método de extração: Análise das componentes principais.

Método de rotação: *Varimax with Kaiser Normalization*

Para as características do mediador recorremos à análise fatorial anteriormente apresentada (cf. Tabela 6.17) sendo que se destacaram dois fatores, no entanto, o que representaria uma atitude mais diretiva do mediador não se apresentou significativamente relevante para as demais análises, razão pela qual foi preterido. Neste sentido optou-se por trabalhar apenas com o fator que denominamos de criação de *clima construtivo*.

Tendo em consideração a estrutura do trabalho e as opções ponderadas, optou-se por realizar modelos de análise estruturais, para cada uma das variáveis independentes, ou seja para os critérios de êxito, referidos antes.

Na avaliação dos modelos causais tentamos determinar se o modelo presumível apresenta uma explicação credível das relações existentes na matriz de dados empíricos. A validação dos modelos será concretizada pela análise ao ajustamento global.

Antes de passarmos à apresentação dos modelos obtidos, importa salientar que tivemos como base um modelo geral composto pelas seguintes variáveis comuns a todos os modelos, nomeadamente: *sexo*; *incompatibilidades* e *falta de compromisso*, como características das *causas de rutura* apresentadas pelos usuários; *grau de conflitualidade na última época de convivência*; *dificuldades de convivência* e *violência* (como caracterização da anterior), *grau de confiança inicial na mediação* e *clima construtivo* (enquanto habilidades sociais apresentadas pelos mediadores).

A variável que se apresenta diferenciadora e que dá nome a cada um dos modelos são os diversos *critérios de êxito da mediação*, previamente apresentados e definidos ao longo deste trabalho.

No entanto, tal como referido anteriormente, foram elaborados tantos modelos quantos os critérios de êxito explanados ao longo do trabalho e resultante da análise fatorial a seguir apresentada (cf. Tabela 6.48).

Tabela 6.48

Análise fatorial: critérios de êxito da mediação (Rotated Component Matrix)

	Fatores	
	1	2
Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação	.795	.102
Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo	.752	-.160
Recomendaria a mediação	.672	.119
Está globalmente satisfeito com a mediação	.603	.245
Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros	.580	.396
Firme vontade de cumprir o acordo	.508	-.105
Melhoria das relações interpessoais após acordo	.355	.718
Grau de cumprimento do acordo da sua parte	.365	-.644

Método de extração: Análise das componentes principais.

Método de rotação: *Varimax with Kaiser Normalization*

Na análise fatorial salientaram-se dois grandes blocos um que poderemos denominar de critérios de êxito a curto prazo com *Alpha de Cronbach's* de .741 (que inclui 6 itens, nomeadamente, *foi eficaz a ajuda prestada, acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo, recomendaria a mediação, está globalmente satisfeito com o acordo, acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros e firme vontade em cumprir o acordo*) e outro que designamos por critérios de êxito a longo prazo com *Alpha de Cronbach's* de -.078 (que abarca 2 itens, designadamente, *melhoria das relações após acordo e grau de cumprimento do acordo da parte*).

Assim sendo serão exibidos 8 (oito) modelos estruturais, sendo seis deles de curto prazo designadamente: modelo causal *foi eficaz a ajuda prestada pela mediação*, modelo causal *acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo*, modelo causal *recomendaria a mediação*, modelo causal do *critério está globalmente satisfeito com a mediação*, modelo causal *acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros* e o modelo *firme vontade de cumprir acordo* e dois de longo prazo, modelo causal *melhoria das relações interpessoais pós acordo* e *grau de cumprimento do acordo*.

O critério escolhido para a ordenação da apresentação dos modelos baseia-se no peso de cada um dos critérios de êxito obtidos na análise fatorial previamente apresentada (cf. Tabela 6.48).

De seguida serão indicados alguns aspetos essenciais da estatística descritiva. Na Tabela 6.49 podem observar-se os dados descritivos (mínimos, máximos, média, desvio-padrão, assimetria e curtose) correspondentes às variáveis incluídas nos modelos de equações estruturais.

Tabela 6.49

Estatística descritiva das variáveis incluídas nos modelos de equações estruturais (N=185)

Variável	Mínimo	Máximo	Média	DP	Assimetria	Curtose
Sexo	1	2	1.46	.500	.14	-2.00
Incompatibilidades	0	35	16.72	8.76	-.01	-.56
Falta de Compromisso*	0	23	6.52	4.96	.62	-.12
Grau de conflito última época de convivência	1	4	2.88	.948	-.22	-1.09
Dificuldade de convivência*	0	16	11.30	4.29	-1.01	.47
Violência*	0	12	5.29	3.84	.13	-1.10
Grau de confiança inicial na mediação	0	4	2.88	.984	-1.51	2.55
Clima construtivo*	33	56	48.24	5.38	-.55	-.12
Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros	1	5	3.75	1.11	-1.00	.46
Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo	1	5	4.33	.85	-1.76	4.06
Está globalmente satisfeito com a mediação	1	5	3.92	.93	-1.00	1.21
Firme vontade de cumprir o acordo	1	5	4.34	.90	-1.80	3.74
Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação	1	5	4.37	.85	-1.70	3.68
Recomendaria a mediação	1	5	4.56	.68	-2.18	7.38

*Variáveis decorrentes de análises fatoriais prévias

Os valores obtidos apontam médias na pontuação item a item próximos do valor intermédio da respetiva distribuição, podendo exprimir, também, um efeito de desejabilidade social dos comportamentos em análise.

No que concerne à normalidade das variáveis incluídas no modelo, pode constatar-se que as assimetrias e as curtoses não apresentam valores próximo da unidade como seria desejável (Almeida & Freire, 2008). De igual modo, tomou-se como critério o estabelecido por Curran, West e Finch (1997), que consideram que valores de assimetria maiores de 3 e de curtoses superiores a 10 não devem ser considerados. Na amostra, nenhuma variável revela valores próximos de tais critérios, pelo que se justifica proceder à estimação do ajuste dos diversos modelos.

Como referido anteriormente os modelos de análises estruturais permitem verificar a relação existente entre variáveis e simultaneamente e propor o tipo e a direção das relações que se espera encontrar entre as diversas variáveis neles contidas, para posteriormente se estimar os parâmetros que vêm especificados pelas relações propostas a nível teórico.

6.3.2. Modelo geral

Seguidamente analisaremos os modelos de equações estruturais elaborados. A figura 6.1. especifica o modelo hipotetizado, que denominamos de modelo geral, para os objetivos do presente estudo, com as respetivas relações causais constantes no modelo.

Assim e considerando o exposto passamos a apresentar as relações existentes entre as diversas variáveis que compõem o modelo geral e que se constituem num bloco comum (circunscrito na imagem a tracejado) a todos os outros modelos.

Posteriormente iremos particularizar a análise de cada modelo face ao critério de êxito em análise. Neste sentido importa referir que consideramos pertinente, para cada modelo, apresentar as tabelas com os valores não estandarizados e estandarizados, erros de estimativa e

significância, de modo a facilitar uma análise, o mais completa e fidedigna possível, da relação entre as diversas variáveis constituintes do modelo.

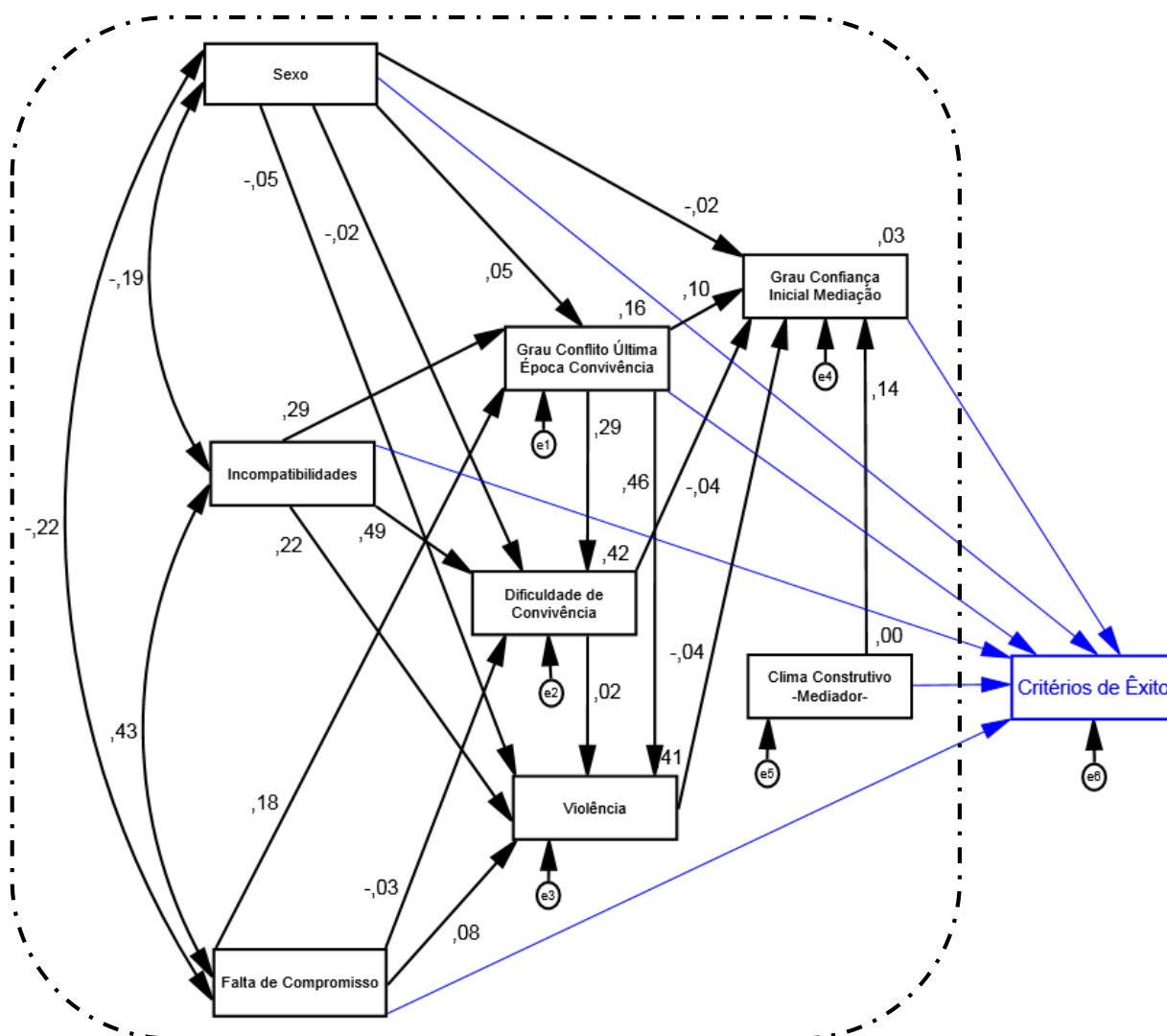


Figura 6.1. Modelo causal geral (base comum)

No final da apresentação de cada modelo específico serão sempre expostos os indicadores estatísticos que possibilitam concluir a adequabilidade do modelo estabelecido.

No modelo previsto, de medida (análise fatorial) e confirmatório (análise de equações estruturais), é indicada a direção das relações entre as variáveis. A relação direta, representada com uma seta unidirecional, é entendida como representando uma influência causal. No modelo de medida assume-se, como já foi referido, que as variáveis exógenas influenciam as variáveis

endógenas. Estas relações são representadas com uma seta com origem naquelas direcionada para estas. No modelo estrutural, as variáveis exógenas podem relacionar-se direta ou indiretamente com outras variáveis.

Tabela 6.50

Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para os modelos de critérios de êxito da mediação (tronco comum)

		Valores			<i>p</i>
		não estand.	estand.	Erro de estimativa	
Grau conflito última época convivência	← Falta de compromisso	.035	.183	.015	.016
Grau conflito última época convivência	← Sexo	.097	.051	.132	.462
Grau conflito última época convivência	← Incompatibilidades	.031	.290	.008	***
Dificuldade de convivência	← Sexo	-.196	-.023	.497	.693
Dificuldade de convivência	← Incompatibilidades	.241	.493	.032	***
Dificuldade de convivência	← Falta de compromisso	-.027	-.031	.055	.626
Dificuldade de convivência	← Grau conflito última época convivência	1.325	.293	.277	***
Violência	← Sexo	-.360	-.047	.450	.424
Violência	← Incompatibilidades	.097	.222	.033	.003
Violência	← Falta de compromisso	.059	.076	.050	.244
Violência	← Grau conflito última época convivência	1.879	.464	.265	***
Violência	← Dificuldade de convivência	.019	.021	.067	.773
Grau confiança inicial mediação	← Clima construtivo	.026	.140	.013	.054
Grau confiança inicial mediação	← Dificuldade de convivência	-.009	-.040	.019	.637
Grau confiança inicial mediação	← Sexo	-.042	-.021	.145	.773
Grau confiança inicial mediação	← Grau conflito última época convivência	.100	.096	.098	.307
Grau confiança inicial mediação	← Violência	-.010	-.039	.023	.670

Da observação da especificação pictórica do modelo geral (cf. Figura 6.1) e da observância à Tabela 6.50 importa salientar: primeiramente as relações significativas entre as variáveis exógenas: *incompatibilidades* com *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.290$; $p<.001$); *falta de compromisso* com *grau de conflito na última época de convivência*

($\beta=.183$; $p<.05$); *incompatibilidades com dificuldades de convivência* ($\beta=.493$; $p<.001$) e *incompatibilidades com violência* ($\beta=.222$; $p<.01$).

Seguidamente apresentam-se as relações significativas das variáveis endógenas: *grau de conflito na última época de convivência com dificuldades de convivência* ($\beta=.293$; $p<.001$); *grau de conflito na última época de convivência com violência* ($\beta=.464$; $p<.001$).

A Tabela 6.51 apresenta o resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância das variáveis comuns a todos os modelos, sendo que aquando da análise pormenorizada de cada um iremos apenas referir estes dados face à variável critério de êxito em observação.

Tabela 6.51

Resumo dos valores não estandardizados, erros de estimativa e significância para as variáveis exógenas

			Valores		Erro de estimativa	<i>p</i>
			não estand.	Estand.		
Sexo	↔	Incompatibilidades	-.812	-.186	.327	.013
Incompatibilidades	↔	Falta de compromisso	18.761	.434	3.474	***
Sexo	↔	Falta de compromisso	-.546	-.221	.186	.003

A observância à Tabela 6.51 evidencia que os parâmetros estimados para o modelo base apresentam valores adequados e estatisticamente significativos, sendo que não existem parâmetros que exibam estimativas inadequadas, como erros de estimativa superiores à unidade (Bryne, 2010).

Importa observar as covariâncias das variáveis exógenas, nomeadamente: *sexo* e *causas da rutura*, ou seja *incompatibilidades* e *falta de compromisso*.

Numa primeira análise destaca-se a influência do fator *sexo* no entendimento e importância concedida às *causas da rutura*. Observamos que os homens revelam menos

importância às *incompatibilidades* ($\beta=-.186$; $p<.05$), e de igual modo à *falta de compromisso* ($\beta=-.221$; $p<.01$).

Estes dados vêm corroborar análises anteriores no que concerne ao desconforto e perturbação que as mulheres demonstram face aos homens no que respeita às causas da rutura e perceção que têm de todo o processo com maior firmeza e amargura.

As *incompatibilidades* e a *falta de compromisso* apresentam correlação significativamente positiva ($\beta=.434$; $p<.001$).

Consideramos pertinente comentar mais algumas relações do tronco comum dos modelos: ainda que não se apresentem significativas, são essenciais para a compreensão dos modelos na íntegra e da relação das variáveis consideradas, face aos objetivos propostos neste estudo.

Começamos pela relação entre a variável *sexo* e *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.051$; $p=.462$). Esta relação permite-nos inferir que os homens concedem maior importância ao *grau de conflito nesta época*.

Porém, quando se analisa esta mesma variável *sexo* com as características da *última época de convivência*, nomeadamente: *dificuldade de convivência* e *violência*, os resultados apresentados são opostos, do seguinte modo, a relação *sexo* com *dificuldade de convivência* ($\beta=-.023$; $p=.693$) e com a *violência* ($\beta=-.047$; $p=.424$). Ou seja, tal como em análises anteriores constata-se que as mulheres vivenciarem este último período de convivência de uma forma mais incómoda e amarga. Em ambos os casos as mulheres percecionam estas situações de forma mais reveladora.

A variável *sexo* influi direta e negativamente sobre o *grau de confiança inicial na mediação* ($\beta=-.021$; $p=.773$), o que nos permite dizer que os homens se apresentam à mediação com menos confiança.

No mesmo sentido, analisamos as relações entre as variáveis *dificuldades de convivência* e *violência*, que apresentam, curiosamente o mesmo valor ($\beta=.021$; $p=.773$). Podendo deduzir-se que quanto maior for a percepção de *dificuldade de convivência* maior será a percepção de *violência*. Ou seja, a *dificuldade de convivência* pode induzir ao sentimento de *violência*. Aqui é importante lembrar que esta variável resulta de uma análise fatorial, onde estão incluídos os itens *violência verbal*, *hostilidade* e *violência física*.

Por um lado, quando analisamos a causa de ruptura *falta de compromisso* com *dificuldade de convivência durante a última época* ($\beta=-.031$; $p=.626$), permite-nos depreender que quanto maior for o nível de *falta de compromisso* menos é sentida *dificuldade de convivência*. Por outro, quando atentamos à relação entre *falta de compromisso* e *violência*, os valores ($\beta=.076$; $p=.244$), podem permitir a leitura de que quanto maior for a *falta de compromisso* maior poderá ser a percepção de *violência*.

Nestes casos sublinha-se o efeito multiplicador que as causas de ruptura assumem ao nível do conflito.

No que respeita à relação entre o *grau de conflito na última época de convivência* e o *grau de confiança inicial na mediação*, os valores ($\beta=.096$; $p=.307$) revelam que quanto maior o *grau de conflito sentido na última época de convivência* maior tenderá a ser o *grau de confiança inicial na mediação*.

Por outro lado, quando observamos a relação entre a *dificuldade de convivência* e a *violência* com o *grau de confiança inicial na mediação*, os valores (respetivamente, $\beta=-.040$; $p=.637$) e $\beta=-.039$; $p=.670$) podem induzir-nos a dizer que os sujeitos que percebem a *dificuldade de convivência* ou a *violência* de um modo mais intenso apresentam-se à mediação com menos *confiança no processo*.

Para terminar importa olharmos para o valor da relação entre *clima construtivo do mediador* e *grau de confiança inicial* ($\beta=.140$; $p=.054$). A este respeito importa realçar o valor

da significância, pois está muito próximo de ser uma relação significativa. O que nos apraz dizer que possivelmente, em não poucas vezes, a figura, papel ou função do mediador ou da mediação familiar é já do conhecimento dos litigantes, conduzindo-os a apresentarem-se no processo com confiança.

Importa salvaguardar que as relações causais pressupostas nestes modelos derivam diretamente da revisão da literatura, anteriormente apresentada ou indiretamente através de investigações prévias realizadas pelo grupo de investigação (Serrano, et al. 2006).

Seguidamente evidenciar-se-á a variância explicada das variáveis endógenas: *grau de conflito na última época de convivência* apresenta-se explicada aproximadamente em 16% ($R^2=.157$); *dificuldades de convivência* encontra-se explicada em 42% ($R^2=.420$); a *violência* detém uma variância explicada em aproximadamente 41% ($R^2=.407$) e, por fim, o *grau de confiança inicial na mediação* vê-se explicada em aproximadamente em 3% ($R^2=.026$).

A este respeito ressalva-se que a variância explicada da variável *clima construtivo* fixa-se em 0%, tal como seria previsível tendo em consideração que a ação do mediador é independente dos litigantes, seja ao nível das características sociodemográficas como o *sexo*, as *causas de rutura*, o *grau de conflitualidade* ou a *confiança prévia* com que estes se apresentam face à mediação. Podemos, assim ver, mais adiante, a influência deste montante no processo de mediação.

6.3.3. Modelos causais para os critérios de êxito a curto prazo

Passamos a apresentar uma análise mais detalhada de cada modelo, *per si*, em função dos critérios de êxitos a curto prazo decorrentes de análise fatorial previamente referida. Importa salientar que apenas faremos referência às relações específicas de cada modelo, pois os pontos comuns foram anteriormente expostos e analisados.

Na exposição de cada modelo iremos iniciar com o valor da variância explicada do critério de êxito em análise e que dá nome ao modelo, seguido da identificação do preditor com mais peso, passando à apresentação das variáveis com influência direta sobre o critério em análise, Estes efeitos diretos sobre cada critério, referem-se, nomeadamente, às variáveis: *sexo*; *incompatibilidades*; *falta de compromisso*; *grau de conflito na última época de convivência*; e *grau de confiança inicial na mediação* (destacada a azul no modelo base comum).

Posteriormente passaremos em revista os efeitos indiretos de algumas variáveis, através de variáveis mediadoras, para terminar com a descrição do efeito total (efeito direto e indireto) de algumas variáveis, como contributo para a variável em análise.

6.3.3.1. Modelo causal - Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação familiar

O objetivo deste ponto é apresentar e avaliar, através do método *Path* análises, o modelo estrutural das relações entre as diversas variáveis que compõem o modelo e o critério de êxito em observação – Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação (cf. Figura 6.2. e Tabela 6.52).

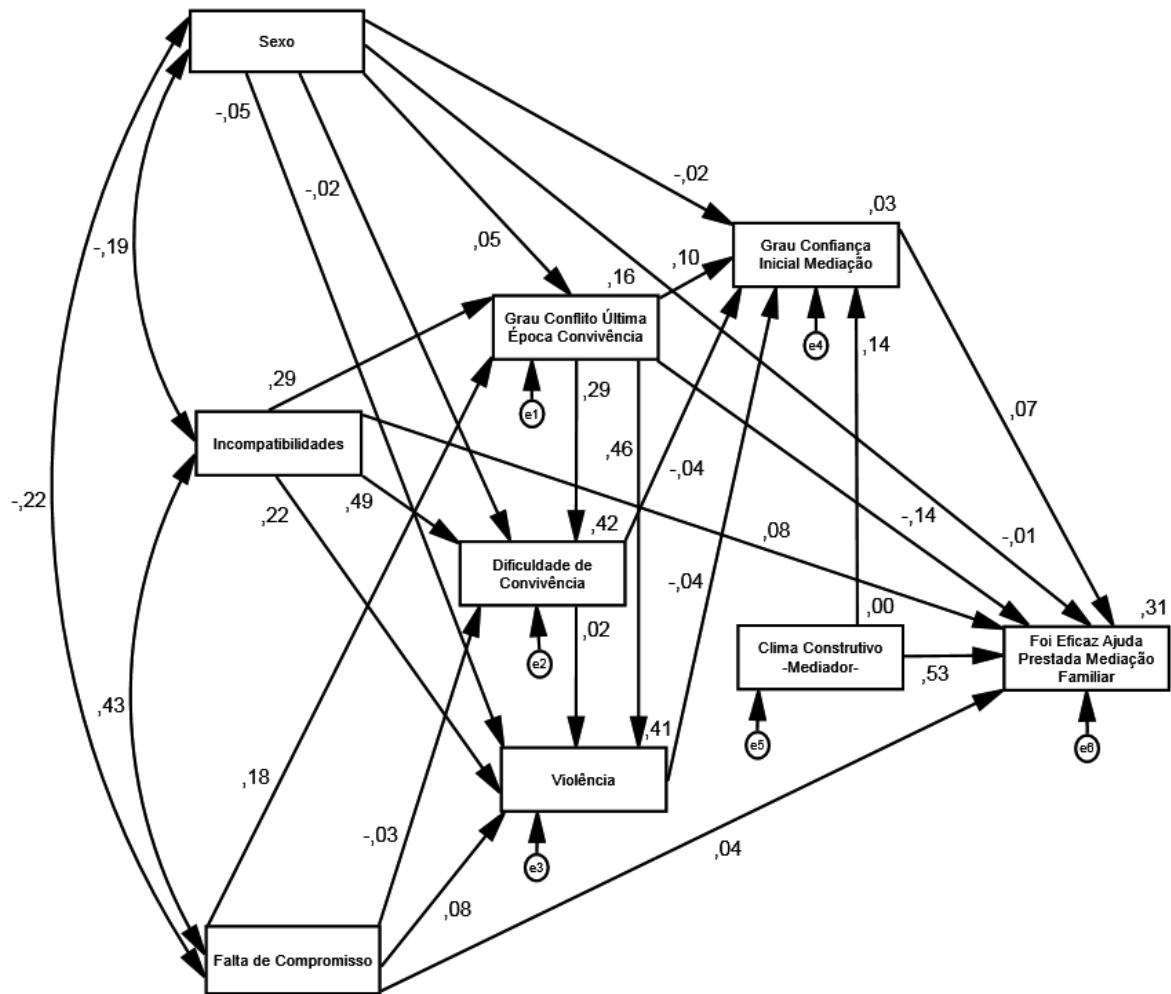


Figura 6.2. Modelo causal - Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação familiar

Tabela 6.52

Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação familiar, especificidades do modelo

	Valores		Erro de estimativa	p
	não estand.	estand.		
Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação ← Clima construtivo	.083	.528	.010	***
Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação ← Falta de compromisso	.006	.037	.012	.601
Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação ← Grau conflito última época convivência	-.126	-.142	.060	.034
Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação ← Sexo	-.014	-.008	.107	.896
Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação ← Grau confiança inicial mediação	.064	.075	.053	.226
Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação ← Incompatibilidades	.007	.076	.007	.282

Com os preditores utilizados pode ver-se a variância explicada da *eficácia da mediação* em 31% ($R^2=.313$).

O *clima construtivo* apresenta-se como o preditor mais importante, com influência direta e significativa ($\beta=.528$; $p<.001$), o qual vem confirmar a importância deste preditor e a imediatez com respeito à eficácia.

Por outro lado, o peso da regressão do *clima* é suficientemente expressivo e concordante com a planificação do trabalho.

Na relação entre a variável *sexo* e *foi eficaz a ajuda prestada* ($\beta=-.008$; $p=.896$), o valor ainda que não significativo revela que existem diferenças entre homens e mulheres na percepção da eficácia, sendo que os homens a percebem como menos eficaz e as mulheres a consideram mais eficaz na ajuda prestada.

Quanto à relação entre as *incompatibilidades* e a *falta de compromisso* com a percepção de eficácia, os valores apresentam-se no mesmo sentido, ou seja, quanto maior foi a importância dada a estas *causas de rutura* maior a percepção de *eficácia da mediação* (respetivamente com $\beta=.076$; $p=.282$, para *incompatibilidades* e $\beta=.037$; $p=.601$ *falta de compromisso*).

Por sua vez o *grau de conflito na última época de convivência* influencia negativa e significativamente a percepção de *eficácia da ajuda prestada* ($\beta=-.142$; $p<.05$), ou seja, quanto mais intenso é o *grau de conflito* menor é a percepção de eficácia da mediação familiar.

Finalmente, com efeito direto sobre o critério em análise encontra-se o *grau de confiança inicial* ($\beta=.075$; $p=.226$), remete-nos para inferir que quanto maior o *grau de confiança inicial na mediação* mais valorizada é a *ajuda prestada*.

Uma vez referidos os explicadores de variabilidade, apresentado o preditor que mais concorre para a explicação da eficácia e as variáveis com efeito direto sobre este critério de êxito, iremos passar em revista alguns outros resultados obtidos pelos fatores contemplados no nosso modelo e com efeito indireto sobre a variável em análise.

O *clima* através do *grau de confiança inicial* influi, *eficácia percebida* ($\beta=.011$), reiterando a importância, ainda que indiretamente, do *clima* no fator *eficácia*.

O *sexo* influi indiretamente, através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.007$), o que nos permite dizer que os homens se apresentam à mediação com menos confiança quer direta quer indiretamente. De igual modo, a variável *sexo* influi indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.002$).

As *incompatibilidades*, enquanto causa de ruptura, influi indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.041$), bem como a *falta de compromisso* influi indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.026$).

Por sua vez, o *grau de conflito na última época de convivência* influi indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.007$).

Importa destacar o efeito indireto da *dificuldade de convivência* através do *grau de confiança inicial* é ($\beta=-.003$) e o da *violência* através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.003$).

No sentido de uma análise o mais global e completa possível do modelo, posto que já foram indicados os efeitos diretos e indiretos de cada uma das variáveis sobre a variável critério de êxito da mediação, vamos salientar aquelas que se influem duplamente, ou seja, direta e indiretamente no contributo da validação de *eficácia*.

Do mesmo modo temos de considerar o efeito total da variável *clima* diretamente e através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.539$).

O efeito total da variável *sexo*, direta e indiretamente, pode ser analisado através de duas variáveis mediadoras quer através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.015$), quer através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.010$).

As *incompatibilidades*, enquanto causa de ruptura, apresentam como efeito total, na percepção de *eficácia*, direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de*

convivência ($\beta=.035$), por sua vez, a *falta de compromisso* influi direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.011$).

Observa-se que o *grau de conflito na última época de convivência* influi direta e indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.135$).

Para terminar e tendo em consideração os indicadores de bondade de ajuste, anteriormente referidos, importa salientar que o modelo proposto para o critério eficácia apresenta um bom ajuste a partir da análise a todos os índices; os valores encontram-se dentro dos limites recomendados (cf. Tabela 6.53).

Tabela 6.53

Índices de ajustamento do modelo causal proposto para o critério Foi eficaz a ajuda prestada pela mediação familiar

	χ^2	χ^2/gl	gl	p	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	Lo-Hi
Foi eficaz a ajuda prestada na mediação familiar	11.739	1.174	10	.303	.986	.938	.995	.031	[.000-.089]

6.3.3.2. Modelo causal - Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo

O propósito deste segundo modelo é apresentar e avaliar, num modelo estrutural as relações entre as diversas variáveis consideradas e o critério de êxito – Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo (cf. Figura 6.3. e Tabela 6.54).

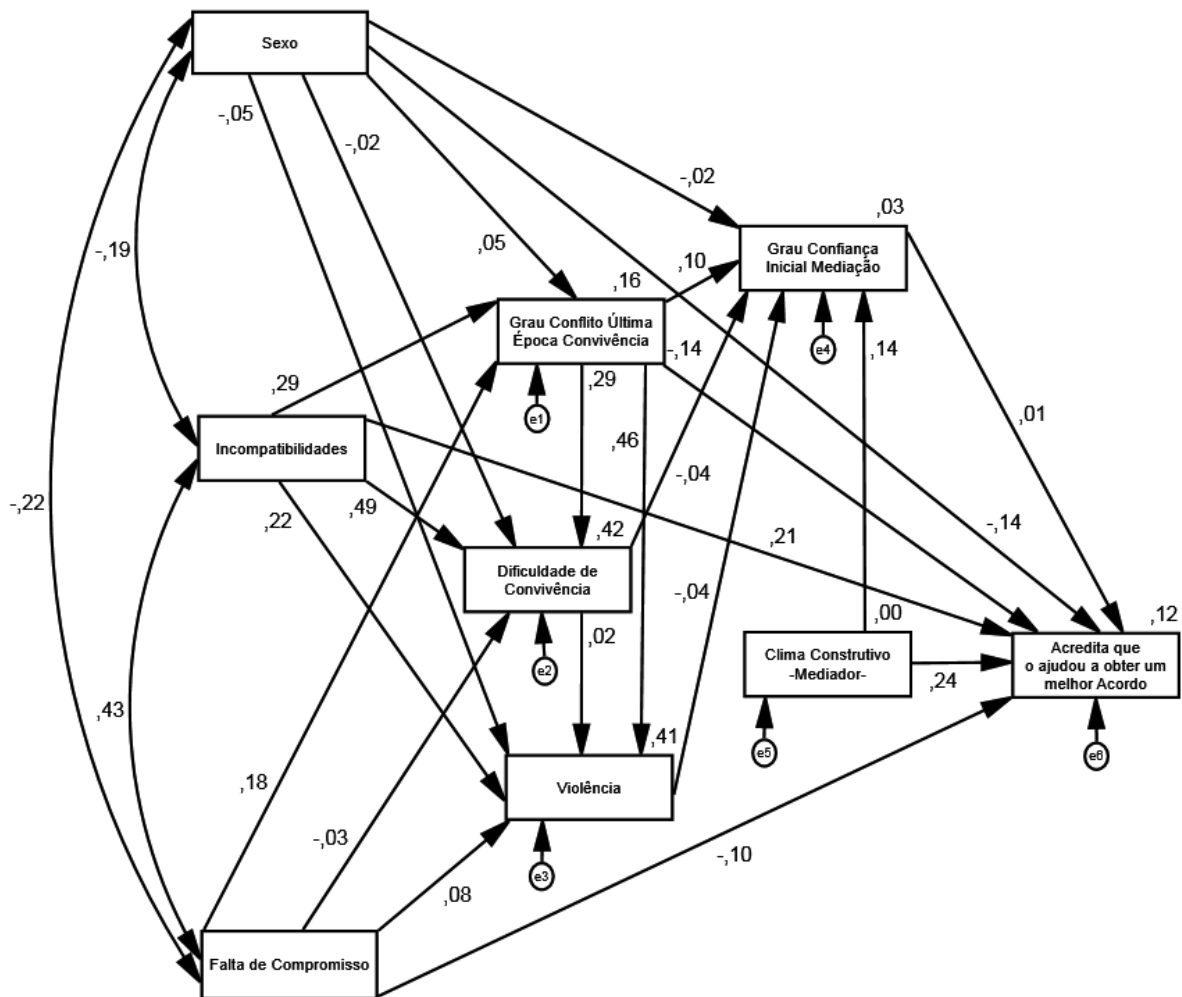


Figura 6.3. Modelo causal - Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo

Tabela 6.54

Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo, especificidades do modelo

		Valores		Erro de estimativa	<i>p</i>
		não estand.	estand.		
Acredita que mediação ajudou melhor acordo	← Clima construtivo	.037	.237	.011	***
Acredita que mediação ajudou melhor acordo	← Falta de compromisso	-.018	-.104	.014	.187
Acredita que mediação ajudou melhor acordo	← Grau conflito última época convivência	-.123	-.137	.068	.070
Acredita que mediação ajudou melhor acordo	← Sexo	-.233	-.137	.121	.055
Acredita que mediação ajudou melhor acordo	← Grau confiança inicial mediação	.005	.006	.060	.937
Acredita que mediação ajudou melhor acordo	← Incompatibilidades	.020	.210	.008	.009

Com os preditores empregues pode ver-se a variância explicada do critério *acredita que ajudou a obter melhor acordo* em aproximadamente 12% ($R^2=.121$).

O *clima construtivo* apresenta-se como o preditor mais importante, com influência direta e significativa ($\beta=.237$; $p<.001$). Assegurando a importância deste preditor na variável em análise.

Como efeitos diretos sobre o critério *acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo* encontramos as variáveis *sexo*, *incompatibilidades*, *falta de compromisso*, *grau de conflito na última época de convivência* e *grau de confiança inicial na mediação*.

Na relação entre a variável *sexo* e a variável em análise, os valores ($\beta=-.137$; $p=.055$), ainda que não significativos revelam que existem diferenças entre homens e mulheres na percepção de terem obtido um melhor acordo em mediação, sendo que as mulheres consideram que sim contrariamente à posição demonstrada pelos homens que não valorizam tanto a ajuda da mediação na obtenção de um melhor acordo face a uma outra qualquer instância.

As causas de rutura, *incompatibilidades* e a *falta de compromisso* com a crença de terem obtido um *melhor acordo em mediação* os valores apresentam-se de modo distinto, sendo que quanto maior foi a importância dada às *incompatibilidades* mais valorizam a mediação na obtenção de um melhor acordo com valores significativos ($\beta=.210$; $p<.01$). A *falta de compromisso* influi negativamente na leitura que fazem do acordo obtido em sede de mediação ($\beta=-.104$; $p=.187$).

De igual modo o *grau de conflito na última época de convivência* influi negativamente a percepção de obtenção de *melhor acordo* ($\beta=-.137$; $p=.070$), ou seja, quanto mais intenso é o grau de conflito menor será a valorização dada ao acordo obtido.

Por fim, com efeito direto sobre o critério em análise encontra-se o *grau de confiança inicial* ($\beta=.006$; $p=.937$), podendo depreender-se que quanto maior o *grau de confiança inicial na mediação* mais valorizado é o acordo obtido por esta via.

Revisitados os explicadores de variabilidade, exposto o preditor que mais concorre para a explicação da variável em análise *acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo* e as variáveis com efeito direto sobre este critério de êxito, apresentaremos demais dados obtidos pelos fatores contemplados no nosso modelo e com efeito indireto sobre a variável em análise.

O *clima* através do *grau de confiança inicial* influi, na percepção de *obtenção de um melhor acordo* ($\beta=.001$).

O *sexo* influi indiretamente, por um lado, através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.007$), o que nos permite dizer que os homens quando se apresentam à mediação com menos confiança menos valorizam o acordo obtido; por outro através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.001$).

As *incompatibilidades*, enquanto causa de rutura, influi indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.040$).

De igual modo a *falta de compromisso* influi indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.025$).

O *grau de conflito na última época de convivência* influi indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.001$).

O efeito indireto da *dificuldade de convivência* e da *violência*, através do *grau de confiança inicial* (respetivamente $\beta=-.001$ e $\beta=-.001$).

Passamos a salientar aquelas que influem duplamente, ou seja direta e indiretamente no contributo da validação da variável em análise *acredita que mediação o ajudou a obter um melhor acordo*, bem como a influência total da variável *clima* direta e através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.238$).

O efeito total da variável *sexo*, direta e indiretamente, pode ser analisado através de duas variáveis mediadoras quer através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.144$), quer através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.137$).

As *incompatibilidades*, enquanto causa de rutura, apresentam como efeito total, na perceção de eficácia, direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.170$), tal como a *falta de compromisso* influi direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.129$).

Para terminar, o *grau de conflito na última época de convivência* influi direta e indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.136$).

Seguidamente apresentam-se os índices de ajuste do modelo em análise (cf. Tabela 6.55).

Tabela 6.55

Índices de ajustamento do modelo causal para o critério – Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo

	χ^2	χ^2/gl	gl	p	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	Lo-Hi
Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo	10.645	1.064	10	.386	.987	.944	.998	.019	[.000-.083]

6.3.3.3. Modelo causal - Recomendaria a mediação

Passamos de imediato a apresentar e comentários do modelo estrutural das relações entre as diversas variáveis consideradas e o critério de êxito – Recomendaria a mediação (cf. Figura 6.4. e Tabela 6.56).

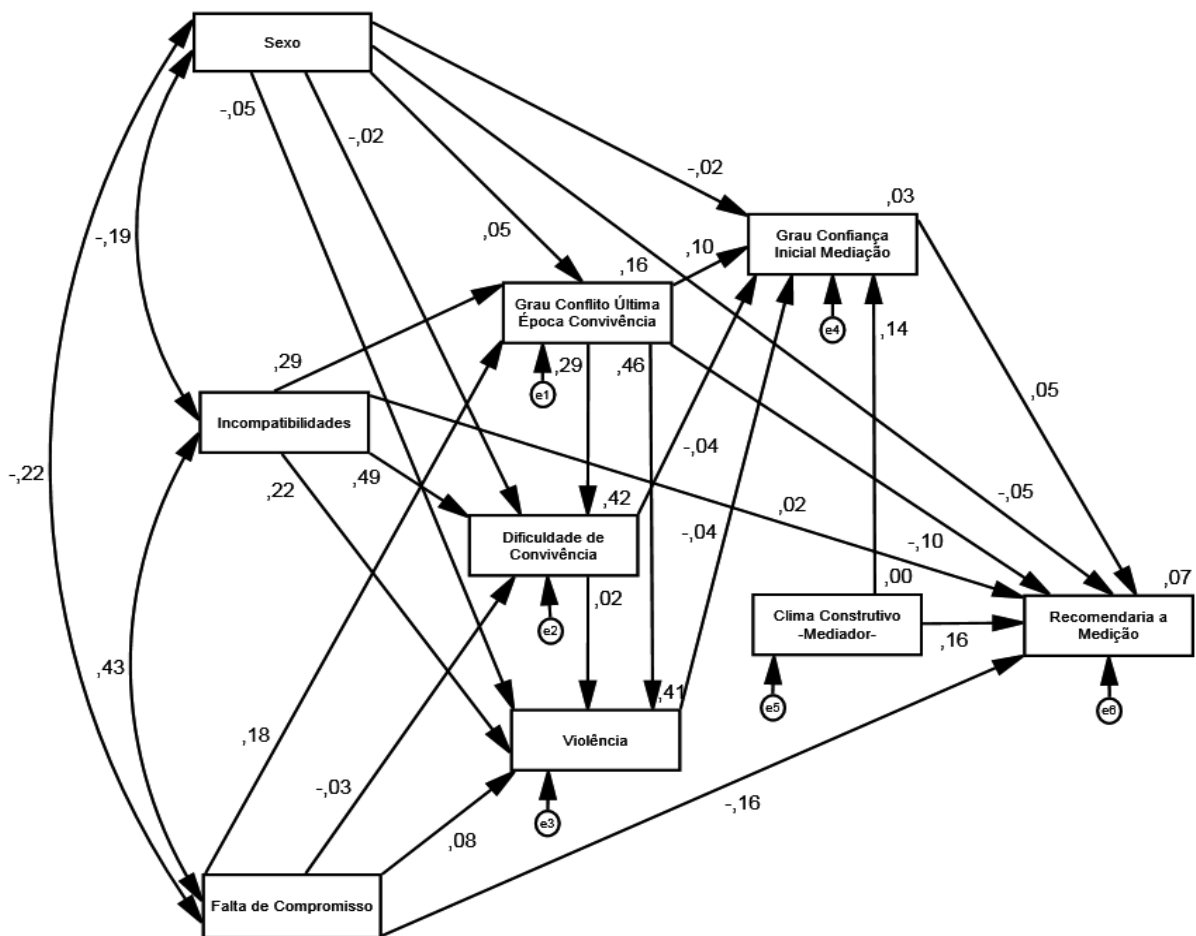


Figura 6.4. Modelo causal - Recomendaria a mediação

Tabela 6.56

Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Recomendaria a mediação, especificidades do modelo

	Valores			p
	não estand.	estand.	Erro de estimativa	
Recomendaria a mediação ← Clima construtivo	.020	.160	.009	.026
Recomendaria a mediação ← Falta de compromisso	-.022	-.159	.011	.051
Recomendaria a mediação ← Grau conflito última época convivência	-.072	-.101	.056	.195
Recomendaria a mediação ← Sexo	-.068	-.050	.100	.495
Recomendaria a mediação ← Grau confiança inicial mediação	.035	.051	.050	.475
Recomendaria a mediação ← Incompatibilidades	.002	.023	.006	.783

Com os preditores aplicados pode ver-se a variância explicada do *critério recomendaria a mediação* em aproximadamente 7% ($R^2=.069$).

O *clima construtivo* promovido pelo mediador continua a apresentar-se como preditor mais relevante, com influência direta e significativa ($\beta=.160$; $p<.05$). Assegurando a importância deste preditor na variável em análise.

A variável *sexo* influencia, ainda que não significativamente, ($\beta=-.050$; $p=.495$), no entanto revela que existem diferenças entre homens e mulheres quando questionados se recomendariam a mediação, sendo que as mulheres consideram que sim contrariamente à posição demonstrada pelos homens que não consideram o processo tão positivo que fosse passível de *recomendação*.

A relação entre as *incompatibilidades* e a *falta de compromisso* como causas de rutura referidas pelos litigantes com o facto de considerarem o processo *recomendável* expressam entre si posições distintas, tal como já foi verificado no modelo causal anterior, sendo que quanto maior for a importância dada à *falta de compromisso* mais valorizam o processo de mediação e conseqüentemente o *recomendariam* ($\beta=-.159$; $p=.051$). Este valor requer um comentário adicional, pois apresenta-se muito próximo dos valores de significância de

referência, razão pela qual importa atentar na relação desta variável com o critério de êxito em análise.

Por outro lado, os litigantes que apresentam as *incompatibilidades* como causa de rutura importante fazem uma leitura do processo de mediação mais positiva. Os valores ($\beta=.023$; $p=.783$), ainda que estatisticamente não seja significativo, demonstram que esta variável influi positivamente na possível de *recomendação da mediação*.

De igual modo o *grau de conflito na última época de convivência* influi negativamente na possibilidade de *recomendarem a mediação* ($\beta=-.101$; $p=.195$), ou seja quanto mais intenso é o grau de conflito menor será a valorização ao processo de mediação.

Por fim, com efeito direto sobre a *recomendação da mediação* tem-se o *grau de confiança inicial* ($\beta=.051$; $p=.475$). A este respeito pode afirmar-se que, ainda que estatisticamente não significativo, os valores apontam para que quanto maior for o *grau de confiança inicial na mediação* mais valorizado é o processo em si mesmo e como tal recomendável.

Seguidamente apresentamos alguns outros dados recolhidos do modelo e com efeito indireto sobre a variável em análise.

O *clima* através do *grau de confiança inicial* influi na desejabilidade de *recomendar a mediação* ($\beta=.071$).

O *sexo* influi indiretamente, através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.005$), que nos permite dizer que as mulheres quando se apresentam à mediação com mais confiança valorizam o processo de forma a o considerarem *recomendável*, bem como através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.001$).

As causas de ruturas, *incompatibilidades* e *falta de compromisso* influem indireta, ainda que não significativamente, através do *grau de conflito na última época de convivência* (respetivamente ($\beta=-.029$) e ($\beta=-.019$)).

De igual modo, regista-se a influência indireta do *grau de conflito na última época de convivência* através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.005$).

A *dificuldade de convivência* influi indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta= -.002$).

Para terminar salienta-se que a influência indireta da *violência*, enquanto característica da *última época de convivência*, através do *grau de confiança inicial* é de ($\beta=.002$).

Vamos agora destacar as variáveis que influem direta e indiretamente na variável em análise *recomendaria a mediação*.

Evidencia-se o efeito total da variável *clima* que influencia direta e indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.231$).

No que respeita ao efeito total da variável *sexo*, direta e indiretamente, pode ser analisado a partir de duas variáveis mediadoras, ou seja, através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.055$) e através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.051$).

As *incompatibilidades*, enquanto causa de rutura, apresentam como efeito total, no contributo para a variável critério de êxito *recomendaria a mediação* direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* em ($\beta=-.006$). Por outro lado, a *falta de compromisso* influi direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.178$).

Por fim, o *grau de conflito na última época de convivência* influi direta e indiretamente através do *grau de confiança inicial* em ($\beta=-.096$).

Para terminar apresentam-se s indicadores de bondade de ajuste para o modelo ora comentado (cf. Tabela 6.57).

Tabela 6.57

Índices de ajustamento do modelo causal para o critério - Recomendaria a mediação

	χ^2	χ^2/df	df	p	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	Lo-Hi
Recomendaria a mediação	14.519	1.452	10	.151	.983	.924	.984	.050	[.000-.101]

6.3.3.4. Modelo causal - Está globalmente satisfeito com o acordo

Neste ponto iremos apresentar o modelo de equações estruturais para a variável critério de êxito – Está globalmente satisfeito com o acordo (cf. Figura 6.5. e Tabela 6.58).

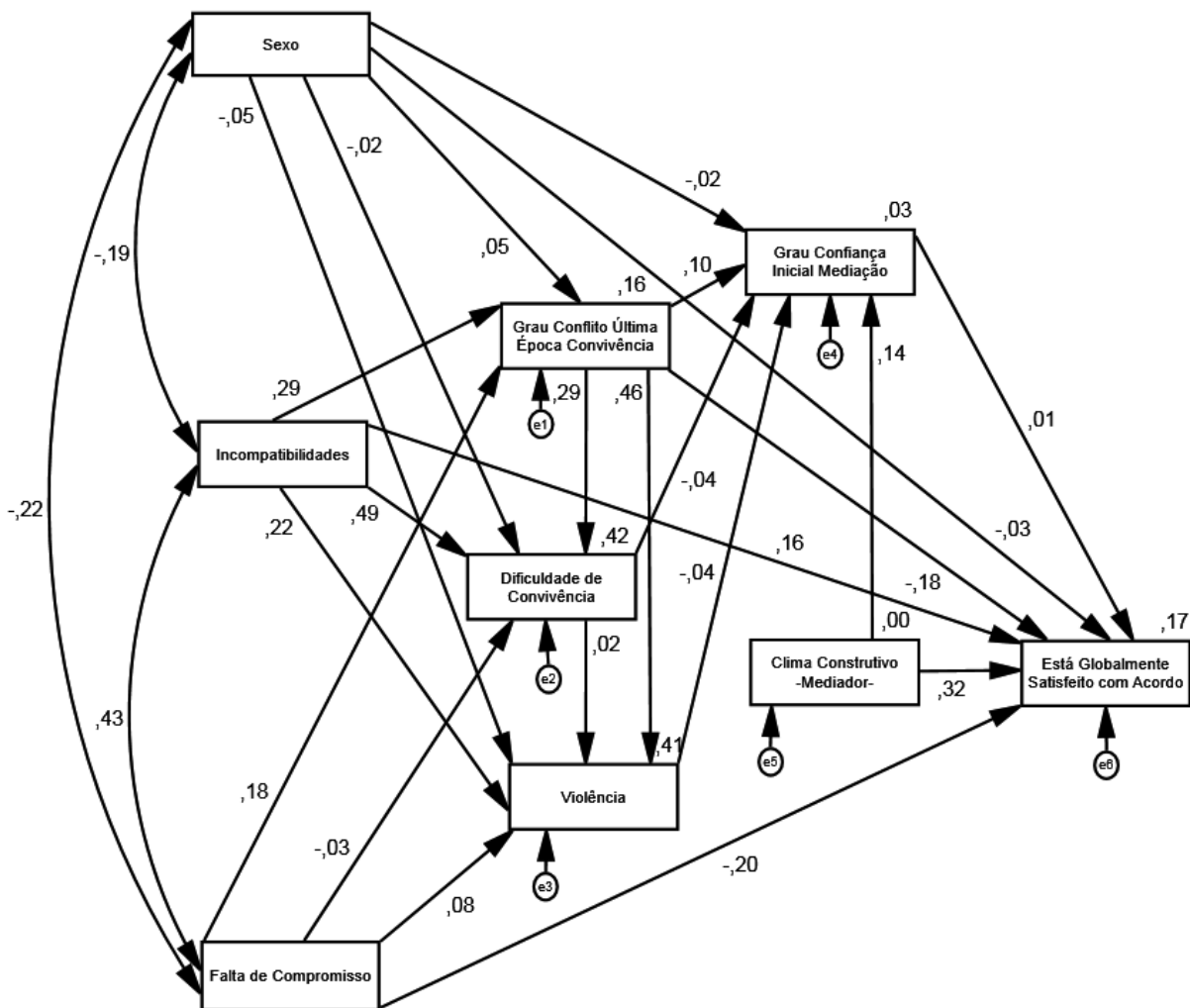


Figura 6.5. Modelo causal - Está globalmente satisfeito com o acordo

Tabela 6.58

Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Está globalmente satisfeito com o acordo, especificidades do modelo

		Valores		Erro de estimativa	<i>p</i>
		não estand.	estand.		
Está globalmente satisfeito acordo	← Clima construtivo	.055	.321	.012	***
Está globalmente satisfeito acordo	← Falta de compromisso	-.037	-.197	.014	.010
Está globalmente satisfeito acordo	← Grau conflito última época convivência	-.172	-.177	.071	.016
Está globalmente satisfeito acordo	← Sexo	-.055	-.030	.128	.665
Está globalmente satisfeito acordo	← Grau confiança inicial mediação	.010	.010	.064	.878
Está globalmente satisfeito acordo	← Incompatibilidades	.017	.160	.008	.040

A variância explicada, pelos preditores selecionados, para o critério *está globalmente satisfeito com o acordo* é de aproximadamente 17% ($R^2=.172$).

Reiteradamente o *clima construtivo* diligenciado pelo mediador continua a apresentar-se como o preditor mais relevante, com influencia direta e significativa ($\beta=.321$; $p<.001$). Assegurando a importância deste preditor na variável em análise.

A variável *sexo* influencia, ainda que não significativamente, a *satisfação com o acordo* ($\beta=-.030$; $p=.665$), ainda que revele diferenças entre homens e mulheres quanto à satisfação com o acordo obtido, sendo que as mulheres se apresentam mais satisfeitas que os homens.

A relação entre as causas de rutura, nomeadamente: *incompatibilidades* e a *falta de compromisso* expressam entre si valores distintos face à *satisfação com o acordo obtido*. Quanto maior importância foi dada às *incompatibilidades* mais se sentem satisfeitos com o acordo com valores estatisticamente significativos e positivos ($\beta=.160$; $p<.05$).

Por outro lado, os litigantes que apresentam a *falta de compromisso* como causa de rutura importante mostram-se menos satisfeitos com o acordo ($\beta=-.197$; $p<.05$), apontando que esta variável influi negativa e significativamente na *satisfação com o acordo*.

O grau de conflito na última época de convivência influi significativa e negativamente na satisfação com o acordo ($\beta=-.177$; $p<.05$), ou seja, quanto mais intenso é o grau de conflito menor será a satisfação com o acordo.

Finalmente, com efeito direto sobre a satisfação encontra-se o grau de confiança inicial ($\beta=.010$; $p=.878$). Podendo afirmar-se que os litigantes que se apresentam no processo de mediação com maior grau de confiança inicial na mediação tendem a considerar mais satisfatório o acordo obtido.

Adiante apresentamos outros dados de influência indireta de algumas variáveis no modelo que influem sobre a satisfação com o acordo.

O clima através do grau de confiança inicial influi na satisfação ($\beta=.150$), por sua vez, o sexo influi indiretamente, por um lado, através do grau de conflito na última época de convivência em ($\beta=-.126$), o que nos permite dizer que as mulheres quando se apresentam à mediação com mais confiança tendem a considerar o acordo obtido mais satisfatório. Por outro, através do grau de confiança inicial ($\beta=-.001$).

As incompatibilidades e a falta de compromisso influem indiretamente através do grau de conflito na última época de convivência (respectivamente $\beta=.113$) e ($\beta=.006$). De igual modo, o grau de conflito na última época de convivência influencia indiretamente a satisfação com o acordo, através do grau de confiança inicial ($\beta=.106$).

A dificuldade de convivência influi indiretamente através do grau de confiança inicial ($\beta=-.030$), do mesmo modo que a violência, enquanto característica da última época de convivência, através do grau de confiança inicial é de ($\beta=-.029$).

De imediato, vamos expor as variáveis que influenciam quer direta quer indiretamente o critério satisfação com o acordo obtido.

Destaca-se o efeito total da variável *clima*, na *satisfação*, direta e indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.471$).

O efeito total da variável *sexo*, direta e indiretamente, pode ser analisado através de duas variáveis mediadoras, ou seja, do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.156$) e através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.030$).

As *incompatibilidades*, enquanto causa de rutura, apresentam como efeito total, no contributo para a *satisfação com o acordo*, direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.273$).

A *falta de compromisso* afeta direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.191$).

Por fim o *grau de conflito na última época de convivência* influi direta e indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.071$).

Passando em revista os indicadores de bondade de ajuste para o modelo *satisfação com o acordo*, importa salientar que este apresenta um bom ajuste a partir da análise a todos os índices e os valores encontram-se dentro dos limites recomendados (cf. Tabela 6.52.).

Tabela 6.59

Índices de ajustamento do modelo causal para o critério - Está globalmente satisfeito com o acordo

	χ^2	χ^2/gl	gl	p	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	Lo-Hi
Está globalmente satisfeito com o acordo	10.390	1.039	10	.407	.988	.945	.999	.015	[.000-.082]

6.3.3.5. Modelo causal - Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros

Passamos a expor o modelo causal para o critério de êxito – Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros (cf. Figura 6.6. e Tabela 6.60).

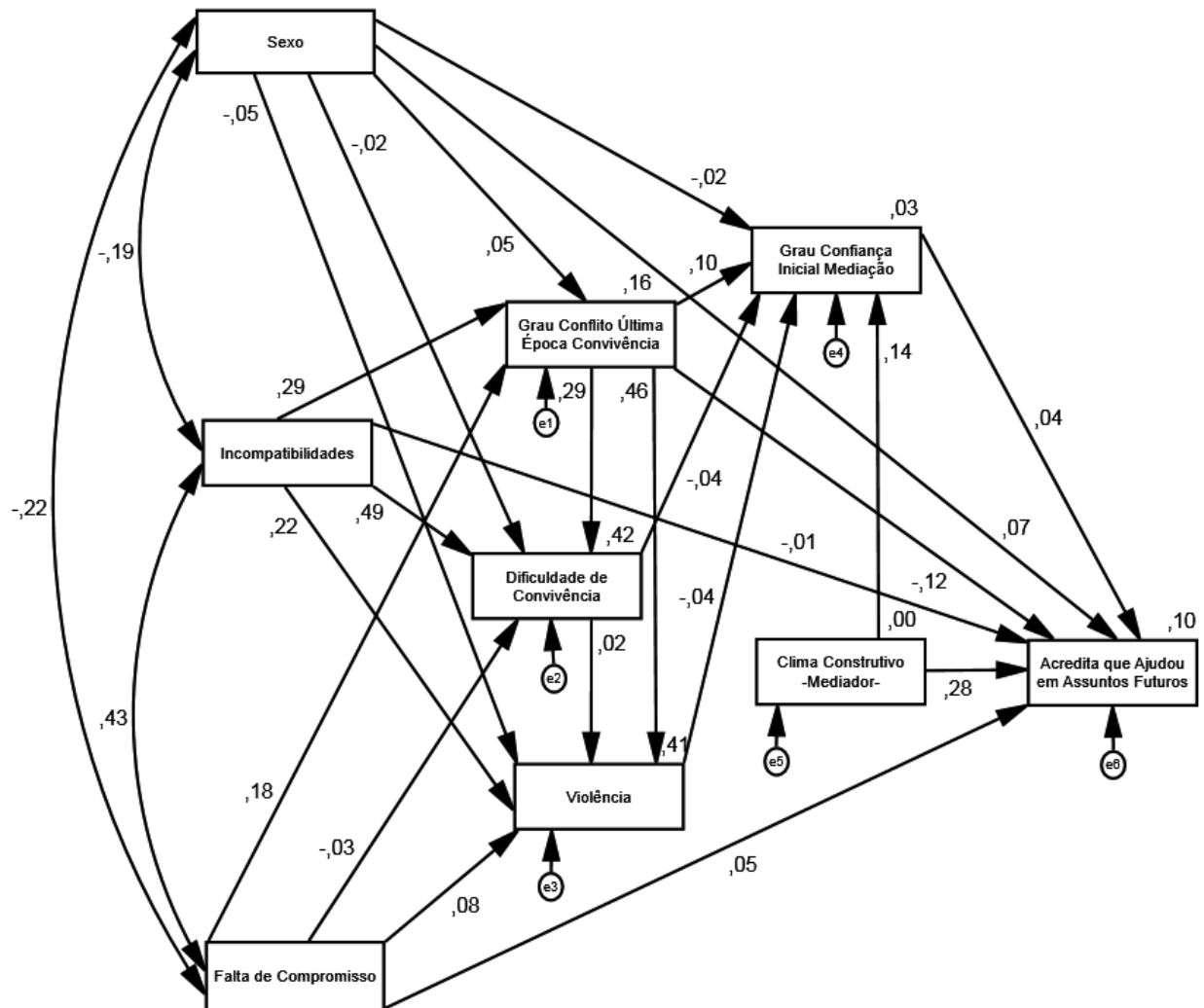


Figura 6.6. Modelo causal - Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros

Tabela 6.60

Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros, especificidades do modelo

		Valores		Erro de estimativa	p
		não estand.	estand.		
Acredita que ajudou em assuntos futuros	← Clima construtivo	.059	.283	.015	***
Acredita que ajudou em assuntos futuros	← Falta de compromisso	.010	.046	.018	.562
Acredita que ajudou em assuntos futuros	← Grau conflito última época convivência	-.145	-.123	.089	.105
Acredita que ajudou em assuntos futuros	← Sexo	.161	.072	.161	.316
Acredita que ajudou em assuntos futuros	← Grau confiança inicial mediação	.045	.040	.080	.575
Acredita que ajudou em assuntos futuros	← Incompatibilidades	-.002	-.014	.010	.865

Com os preditores considerados pode ver-se a variância explicada do critério *acredita que a mediação ajudou em assuntos futuros* em aproximadamente 10% ($R^2=.104$).

O *clima construtivo* promovido pelo mediador reitera-se como preditor mais significativo, com influência direta e significativa ($\beta=.283$; $p<.001$), garantindo a relevância deste preditor na variável em análise.

A variável *sexo* influencia, ainda que não significativamente ($\beta=.072$; $p=.316$) a variável em análise. No entanto, estes valores revelam que não existem diferenças entre homens e mulheres quando questionados se acredita que a mediação os ajudou a obter melhor acordo, sendo que homens e mulheres consideram que o processo foi positivo e que seja passível de se constituir num auxiliar no futuro.

A relação entre as *incompatibilidade* e a *falta de compromisso* como causas de rutura referidas pelos litigantes, face a que o processo se possa constituir num referencial para o futuro expressam entre si distintas orientações, tal como verificado em modelos anteriores, sendo que

quanto mais importância for concedida a *falta de compromisso* mais valorizam o processo de mediação ($\beta=.046$; $p=.562$).

Por outro lado, os sujeitos que apresentam as *incompatibilidades* como causa de ruptura importante, fazem uma leitura do processo de mediação menos positiva. Os valores ($\beta=-.014$; $p=.865$) demonstram que esta variável influi negativamente na perspectiva de *acreditarem que a mediação os possa ajudar em assuntos futuros*.

De igual modo o *grau de conflito na última época de convivência* influi negativamente na possibilidade de aceitarem a mais-valia da mediação no futuro ($\beta=-.123$; $p=.105$), ou seja, quanto mais intenso é o grau de conflito menor será a valorização concedida ao processo de mediação.

Um outro efeito direto sobre a variável em estudo recai sobre o *grau de confiança inicial* ($\beta=.040$; $p=.575$): a este respeito pode afirmar-se que quanto maior o *grau de confiança inicial na mediação* mais valorizado é o processo e como tal pode consistir numa referência para o futuro.

No que concerne aos efeitos indiretos sobre a desejabilidade de *acreditarem que a mediação os possa ajudar em assuntos futuros*, destaca-se o *clima* através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.006$).

O *sexo* influi indiretamente, por um lado, através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.006$), pressupondo que as mulheres quando se apresentam à mediação com mais confiança valorizam mais o processo em si mesmo e o considerarem útil no futuro. Por outro, através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.001$). Podendo inferir-se que a partir do momento em que os homens se apresentam à mediação com menos *confiança inicial* consequentemente também não consideram que esta os possa auxiliar em assuntos futuros.

As causas de ruturas, *incompatibilidades* e *falta de compromisso* influem indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* (respetivamente em $\beta=-.036$) e ($\beta=-.023$).

Destaque-se que a influência indireta do *grau de conflito na última época de convivência* através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.004$) e da *dificuldade de convivência* influi indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.002$).

Por fim, importa referir a influência indireta da *violência*, enquanto característica da última época de convivência, através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.002$).

Passamos a salientar as variáveis que influem direta e indiretamente na variável em análise – *acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros*.

Antes de mais, destaca-se influência total da variável *clima*, direta e indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.289$) bem como, da variável *sexo*, direta e indiretamente, ainda que esta possa ser observada a partir de duas variáveis mediadoras, ou seja através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.066$) e através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.071$).

As *incompatibilidades*, enquanto causa de rutura, apresentam como efeito total, no contributo para a variável critério de êxito *acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros*, direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.050$), por sua vez a *falta de compromisso* influi, direta e indiretamente, através do *grau de conflito na última época de convivência* em ($\beta=-.04$).

Por fim, importa referir a influência, direta e indireta do *grau de conflito na última época de convivência* através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.119$).

Para terminar, apresentam-se os indicadores de bondade de ajuste para o modelo ora comentado (cf. Tabela 6.61).

Tabela 6.61

Índices de ajustamento do modelo causal - Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros

	χ^2	χ^2/gl	gl	p	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	Lo-Hi
Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros	10.452	1.045	10	.402	.988	.945	.998	.016	[.000-.082]

6.3.3.6. Modelo causal - Firme vontade de cumprir o acordo

Como referido anteriormente iremos finalizar, a exposição dos modelos de êxito a curto prazo, com a apresentação do modelo de equações estruturais concebido para analisar as relações entre as variáveis previamente definidas e o critério de êxito – Firme vontade de cumprir o acordo (cf. Figura 6.7. e Tabela 6.62).

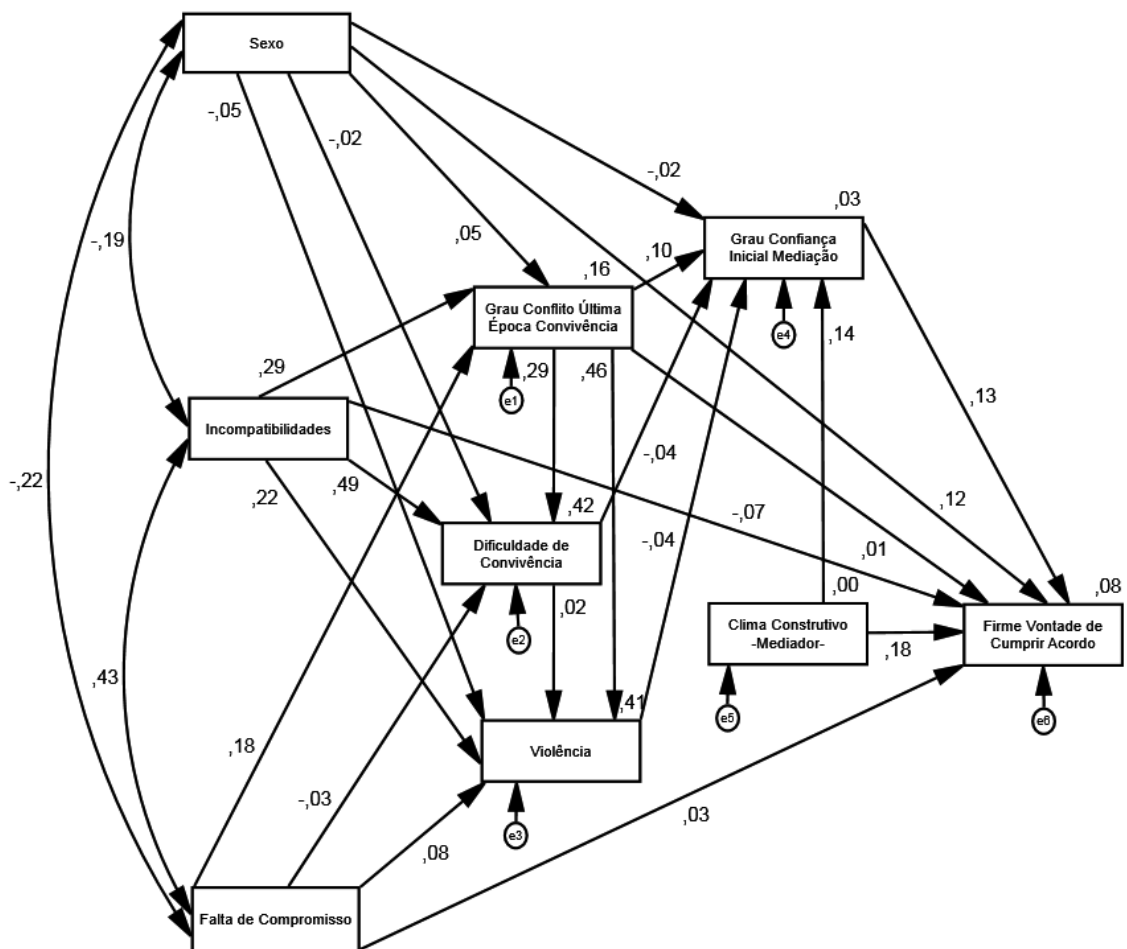


Figura 6.7. Modelo causal - Firme vontade de cumprir o acordo

Tabela 6.62

Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Firme vontade de cumprir o acordo, especificidades do modelo

		Valores		Erro de estimativa	<i>p</i>
		não estand.	estand.		
Firme vontade de cumprir o acordo	← Clima construtivo	.030	.182	.012	.011
Firme vontade de cumprir o acordo	← Falta de compromisso	.006	.031	.015	.705
Firme vontade de cumprir o acordo	← Grau conflito última época convivência	.005	.006	.073	.942
Firme vontade de cumprir o acordo	← Sexo	.211	.117	.132	.108
Firme vontade de cumprir o acordo	← Grau confiança inicial mediação	.121	.132	.066	.065
Firme vontade de cumprir o acordo	← Incompatibilidades	-.007	-.068	.008	.409

A variância explicada, pelos preditores selecionados, para o critério *firme vontade de cumprir o acordo* é de aproximadamente 8% ($R^2=.076$).

Repetidamente o *clima construtivo* intentado pelo mediador continua a mostrar-se como o preditor mais pertinente, com influência direta e significativa ($\beta=.182$; $p<.05$), atestando a relevância deste preditor no modelo concebido para a variável em análise.

A influência da variável *sexo* apresenta valores não significativos que revelam que não existem diferenças entre homens e mulheres quanto à *firme vontade de cumprir o acordo* ($\beta=.117$; $p=.108$).

A relação entre *incompatibilidades* e a *falta de compromisso*, tal como verificado em outros modelos, revela entre si valores distintos perante a *firme vontade de cumprir o acordo*. Quando é concedido muito peso às *incompatibilidades*, como causa de rutura, menos vontade exprimem em cumprir o acordo ($\beta=-.068$; $p=.409$). Por sua vez, os litigantes que consideram a *falta de compromisso* mais importante mostram-se mais firmes no cumprimento do acordo ($\beta=.031$; $p=.705$).

O grau de conflito na última época de convivência influenciou positivamente na vontade de cumprir o acordo ($\beta=.006$; $p=.942$), ou seja, independentemente do grau de conflito os litigantes demonstram vontade em cumprir o acordo.

Por último, com efeito direto sobre a firme vontade em cumprir o acordo encontra-se o grau de confiança inicial ($\beta=.132$; $p=.065$). Podendo afirmar-se que os litigantes que se apresentam no processo de mediação com maior grau de confiança inicial na mediação tendem a ter mais vontade de cumprir o acordo no futuro.

Passamos a apresentar os dados de influência indireta, de algumas variáveis do modelo, que influem sobre a firme vontade de cumprir o acordo no futuro.

Primeiramente, o clima através do grau de confiança inicial ($\beta=.019$), seguido do sexo que influenciou indiretamente, por um lado, através do grau de conflito na última época de convivência em ($\beta=.001$) e, por outro, através do grau de confiança inicial em ($\beta=-.003$).

As incompatibilidades e a falta de compromisso influem indiretamente através do grau de conflito na última época de convivência (respectivamente $\beta=.002$ e $\beta=.001$).

Destaca-se também a influência indireta do grau de conflito na última época de convivência através do grau de confiança inicial ($\beta=.013$) e a dificuldade de convivência que influenciou indiretamente através do grau de confiança inicial ($\beta=-.005$).

Para terminar, refere-se a influência indireta da violência sobre a firme vontade de cumprir o acordo através do grau de confiança inicial ($\beta=-.005$).

Uma vez mencionados os explicadores de variabilidade, exposto o preditor que mais concorre para a explicação desta variável e as variáveis com efeito direto sobre este critério firme vontade de cumprir o acordo, passamos em revista alguns dados obtidos pelos fatores apreciados no modelo e com efeito total sobre a variável em análise.

Salienta-se o efeito total da variável clima na firme vontade de cumprir o acordo, direta e indiretamente através do grau de confiança inicial ($\beta=.201$), bem como o efeito total da

variável *sexo*, direta e indiretamente e através de duas variáveis mediadoras, ou seja, do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.117$) e através do *grau de confiança inicial* influenciando em ($\beta=-.114$).

As *incompatibilidades* afetam na totalidade a *firme vontade em cumprir o acordo* ($\beta=-.066$), direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência*.

A *falta de compromisso* influi direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.032$).

Para terminar, o *grau de conflito na última época de convivência* influi direta e indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.019$).

De imediato passamos em revista os indicadores de bondade de ajuste para o modelo *firme vontade de cumprir o acordo*. A este respeito importa salientar que o modelo apresenta um bom ajuste a partir da análise a todos os índices: os valores encontram-se dentro dos limites recomendados (cf. Tabela 6.63).

Tabela 6.63

Índices de ajustamento do modelo causal para o critério - Firme vontade de cumprir o acordo

	χ^2	χ^2/gl	gl	p	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	Lo-Hi
Firme vontade em cumprir o acordo	10.870	1.087	10	.368	.987	.942	.997	.022	[.000-.085]

6.3.4. Modelos causais para os critérios de êxito a longo prazo

Sustentando a estrutura do trabalho passamos a apresentar uma análise particularizada de cada modelo elaborado para os *critérios de êxito a longo prazo* decorrentes de análise fatorial outrora realizada. Apenas faremos alusão às relações específicas de cada modelo, pois os pontos comuns foram descritos e comentados no ponto 6.3.2 deste capítulo.

6.3.4.1. Modelo causal - Melhoria das relações pós acordo

No que concerne aos critérios de êxito a longo prazo, vamos iniciar com a apresentação do modelo de equações estruturais concebido para analisar as relações entre as variáveis previamente definidas e o critério de êxito – Melhoria das relações pós acordo - (cf. Figura 6.8. e Tabela 6.64).

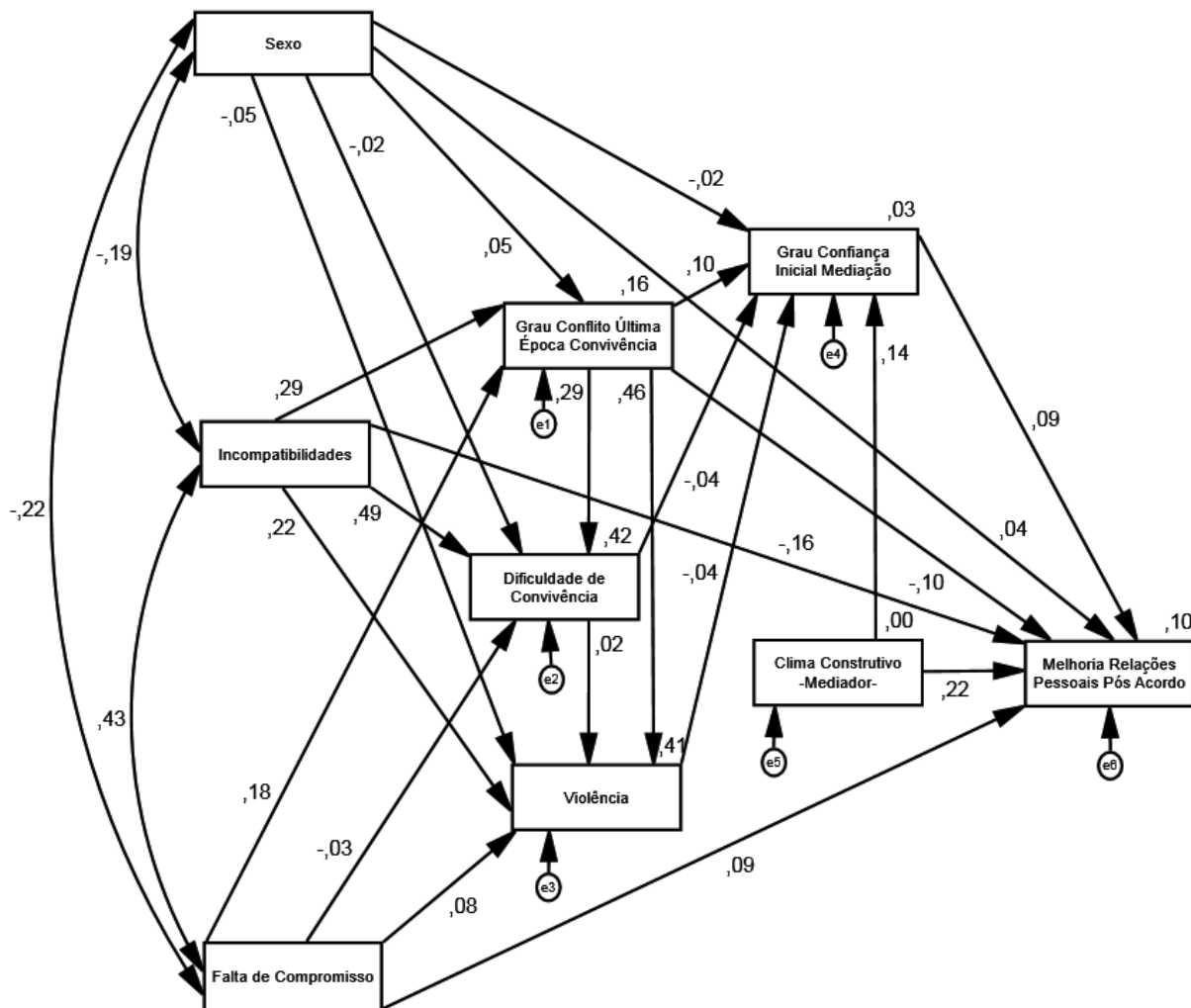


Figura 6.8. Modelo causal - Melhoria das relações pós acordo

Tabela 6.64

Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Melhoria das relações pós acordo, especificidades do modelo

		Valores		Erro de estimativa	p
		não estand.	estand.		
Melhoria das relações após acordo	← Clima construtivo	.046	.216	.015	.002
Melhoria das relações após acordo	← Falta de compromisso	.021	.089	.019	.267
Melhoria das relações após acordo	← Grau conflito última época convivência	-.119	-.097	.093	.204
Melhoria das relações após acordo	← Sexo	.082	.035	.168	.626
Melhoria das relações após acordo	← Grau confiança inicial mediação	.106	.090	.083	.205
Melhoria das relações após acordo	← Incompatibilidades	-.021	-.156	.011	.055

Pelos preditores considerados para o critério *melhoria das relações pós acordo* obtemos uma variância explicada de aproximadamente 10% ($R^2=.097$).

Reiteradamente, o *clima construtivo* apresenta-se como o preditor mais importante, com influencia direta e estatisticamente significativa ($\beta=.216$; $p<.01$), assegurando a pertinência deste preditor na variável em análise.

A influência da variável *sexo*, ainda que com valores não significativos, ($\beta=.035$; $p=.626$), revela que existem diferenças entre homens e mulheres quanto à percepção de *melhoria das relações entre os pais após o processo de mediação*. Sendo que as mulheres consideram menor a existência de melhorias pós acordo.

A relação entre *incompatibilidades* e *falta de compromisso*, tal como verificado em outros modelos, revela entre si posições distintas perante a percepção de melhorias. Quando é concedido muito peso às *incompatibilidades*, como causa de rutura, menos consideram a existência de *melhorias pós acordo* ($\beta=-.156$; $p=.055$).

Por sua vez os litigantes que atentam a *falta de compromisso* como mais importante consideram a existência de *melhorias na relação interpessoal pós acordo* ($\beta=.089$; $p=.267$).

O grau de conflito na última época de convivência influenciou negativamente na perspectiva de os usuários considerarem a existência de melhorias após processo de mediação ($\beta = -.097$; $p = .204$). Ou seja, independentemente de terem chegado a acordo, quanto maior o grau de conflito na última época de convivência menor será a percepção de existência de melhoria das relações interpessoais pós acordo.

Por último com efeito direto sobre a melhoria das relações encontra-se o grau de confiança inicial no processo de mediação ($\beta = .090$; $p = .205$). Permitindo-nos afirmar que os sujeitos que se apresentam no processo de mediação com maior grau de confiança inicial na mediação tendem a perceber melhorias na relação inter pais após acordo.

Passamos a apresentar outros dados, de influência indireta, de algumas variáveis no modelo que influem sobre a variável em análise.

O clima construtivo promovido pelo mediador durante o processo e através do grau de confiança inicial influenciou na melhoria das relações ($\beta = .013$).

O sexo influenciou indiretamente, por um lado, através do grau de conflito na última época de convivência ($\beta = -.005$), por outro, através do grau de confiança inicial em ($\beta = -.002$).

As incompatibilidades e a falta de compromisso influem indiretamente através do grau de conflito na última época de convivência (respectivamente $\beta = -.028$ e $\beta = .001$).

Ressalva-se também a influência indireta do grau de conflito na última época de convivência através do grau de confiança inicial ($\beta = .009$) e a dificuldade de convivência através do grau de confiança inicial ($\beta = -.004$).

Para finalizar importa referir a influência indireta da violência sobre a percepção de melhoria das relações pós acordo através do grau de confiança inicial ($\beta = -.004$).

Prosseguimos com a apresentação de alguns dados obtidos pelos fatores analisados no modelo e com efeito indireto sobre a esta variável melhoria das relações interpessoais pós acordo.

Destaca-se o efeito total da variável *clima* sobre a *melhoria das relações interpessoais*, direta e indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.229$) e o efeito total da variável *sexo* direta e indiretamente, observada através de duas variáveis mediadoras, ou seja, do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.030$) e através do *grau de confiança inicial* influenciando ($\beta=.033$).

As *incompatibilidades* apresentam como efeito total, no contributo para a *melhoria das relações pós acordo*, direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.184$), bem como a *falta de compromisso* através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.090$).

Para terminar, o *grau de conflito na última época de convivência* influi, na *melhoria das relações*, direta e indiretamente, através do *grau de confiança inicial* ($\beta=-.088$).

Seguidamente apresentam-se os indicadores de bondade de ajuste, sendo que o modelo apresenta um bom ajuste e os valores encontram-se dentro dos limites advertidos (cf. Tabela 6.65.).

Tabela 6.65

Índices de ajustamento do modelo causal para o critério - Melhoria das relações pós acordo

	χ^2	χ^2/gl	gl	p	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	Lo-Hi
Melhoria das relações pós acordo	11.784	1.178	10	.300	.986	.938	.994	.031	[.000-.089]

6.3.4.2. Modelo causal - Grau de cumprimento do acordo

Passamos a apresentar o modelo produzido para analisar as relações entre as variáveis previamente definidas e o critério de êxito – Grau de cumprimento do acordo (cf. Figura 6.9. e Tabela 6.66).

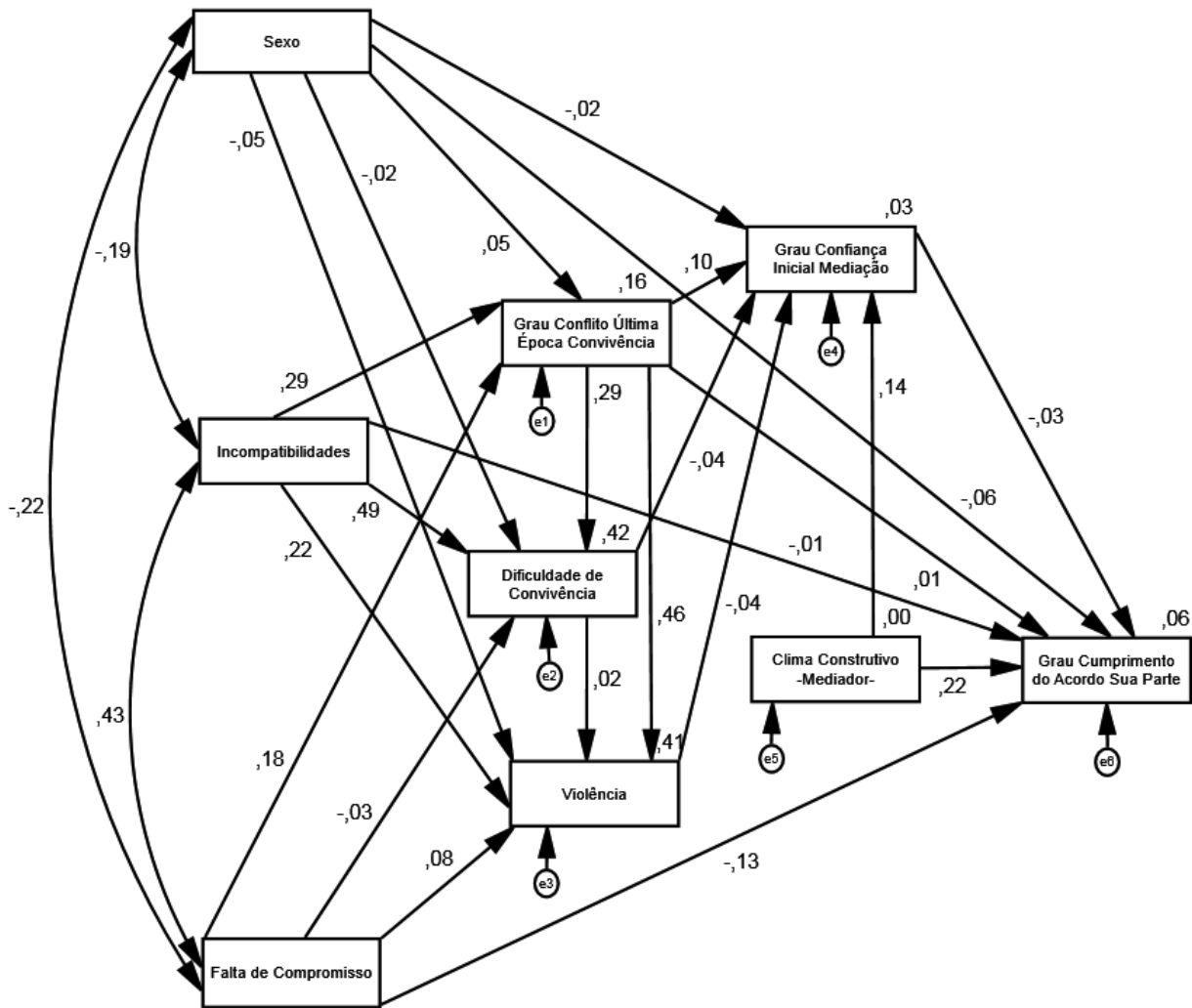


Figura 6.9. Modelo causal - Grau de cumprimento do acordo

Tabela 6.66

Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo - Grau de cumprimento do acordo, especificidades do modelo

		Valores		Erro de estimativa	<i>p</i>
		não estand.	estand.		
Grau de cumprimento do acordo	← Clima construtivo	.022	.221	.007	.002
Grau de cumprimento do acordo	← Falta de compromisso	-.014	-.131	.009	.108
Grau de cumprimento do acordo	← Grau conflito última época convivência	.007	.012	.044	.873
Grau de cumprimento do acordo	← Sexo	-.064	-.060	.078	.417
Grau de cumprimento do acordo	← Grau confiança inicial mediação	-.018	-.033	.039	.651
Grau de cumprimento do acordo	← Incompatibilidades	-.001	-.008	.005	.920

Com os preditores considerados pode ver-se a variância explicada do critério *grau de cumprimento do acordo* em aproximadamente 7% ($R^2=.065$).

O *clima construtivo* promovido pelo mediador reitera-se como preditor mais significativo, com influência direta e significativa ($\beta=.221$; $p<.01$), confirmando a relevância deste preditor na variável em análise.

As variáveis com efeitos diretos sobre o critério *grau de cumprimento do acordo* são: o *sexo* ($\beta=-.060$; $p=.417$), as *incompatibilidades* ($\beta=-.008$; $p=.920$), a *falta de compromisso* ($\beta=-.131$; $p=.108$), o *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.012$; $p=.873$) e *grau de confiança inicial na mediação* ($\beta=-.033$; $p=.651$).

Os valores obtidos na influência da variável *sexo*, ainda que não significativos, revelam que existem diferenças entre homens e mulheres, sendo que as mulheres afirmam um maior *grau de cumprimento do acordo* quando comparado com os homens.

A relação entre as *incompatibilidades* e a *falta de compromisso* como causas de rutura referidas pelos litigantes, face ao cumprimento do acordo no futuro, expressa a mesma orientação, sendo que quanto maior for a importância dada à *falta de compromisso* e às

incompatibilidades, enquanto causas de rutura, menor será a probabilidade de serem cumprido o acordo estabelecido.

Os valores positivos obtidos na influência do *grau de conflito na última época de convivência* permitem-nos aferir ainda que o grau de conflito possa ser considerável mantem-se a probabilidade de cumprirem o acordo co construído no futuro.

Outro efeito direto sobre o *grau de cumprimento do acordo* é o *grau de confiança inicial* com que os sujeitos se apresentam no processo de mediação: atente-se aos valores negativos e a esse respeito pode afirmar-se que não existe uma relação direta positiva entre o *grau de confiança inicial na mediação* e o *grau de cumprimento do acordo* no futuro.

Os dados do modelo com efeito indireto sobre a variável *cumprimento do acordo* são: o *clima* através do *grau de confiança inicial* influi no cumprimento do acordo ($\beta = -.005$); o *sexo* que influi indiretamente, por um lado, através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta = .001$) e por outro, através do *grau de confiança inicial* ($\beta = .001$); a este respeito pode inferir-se que mesmo que os homens se apresentem à mediação com menos *confiança inicial* ponderam o *cumprimento do acordo*.

Também as causas de rutura, *incompatibilidades* e *falta de compromisso* influem indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* (respetivamente ($\beta = .004$ e $\beta = .0024$)).

De igual modo, o *grau de conflito na última época de convivência* influi através do *grau de confiança inicial* ($\beta = -.003$), bem como a *dificuldade de convivência* influi indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta = .001$).

Finalmente, importa referir a influência indireta da *violência*, enquanto característica da última época de convivência, através do *grau de confiança inicial* ($\beta = .001$).

Passamos a revelar as variáveis que influem direta e indiretamente no *grau de cumprimento do acordo*.

A variável *clima* apresenta-se com influência direta e indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.216$).

O efeito total da variável *sexo* direta e indiretamente pode ser analisado a partir de duas variáveis mediadoras, ou seja, através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.059$) e através do *grau de confiança inicial* influenciando em ($\beta=-.059$).

As *incompatibilidades*, enquanto causa de rutura, apresentam como efeito total, no contributo para a variável critério de êxito a longo prazo *grau de cumprimento do acordo* direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.005$), de igual modo, a *falta de compromisso* influi direta e indiretamente através do *grau de conflito na última época de convivência* em ($\beta=-.129$).

Por fim o *grau de conflito na última época de convivência* influi direta e indiretamente através do *grau de confiança inicial* ($\beta=.009$).

Para terminar apresentam-se os indicadores de bondade de ajuste para o modelo ora comentado (cf. Tabela 6.67).

Tabela 6.67

Índices de ajustamento do modelo causal - Grau de cumprimento do acordo

	χ^2	χ^2/gl	gl	p	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	Lo-Hi
Grau de cumprimento do acordo	10.192	1.099	10	.424	.988	.946	.999	.010	[.000-.081]

6.3.5. Modelo causal global de eficácia da mediação familiar a curto e longo prazo

Uma vez confirmadas as relação entre as diversas variáveis consideradas e os critérios de êxito isoladamente, optou-se por elaborar um modelo em que se agruparam os critérios que se constituem em curto e longo prazo em construtos individualizados.

Assim elaborou-se um modelo que denominamos de modelo global de eficácia da mediação familiar a curto e longo prazo (cf. Figura 6.10. e Tabela 6.68).

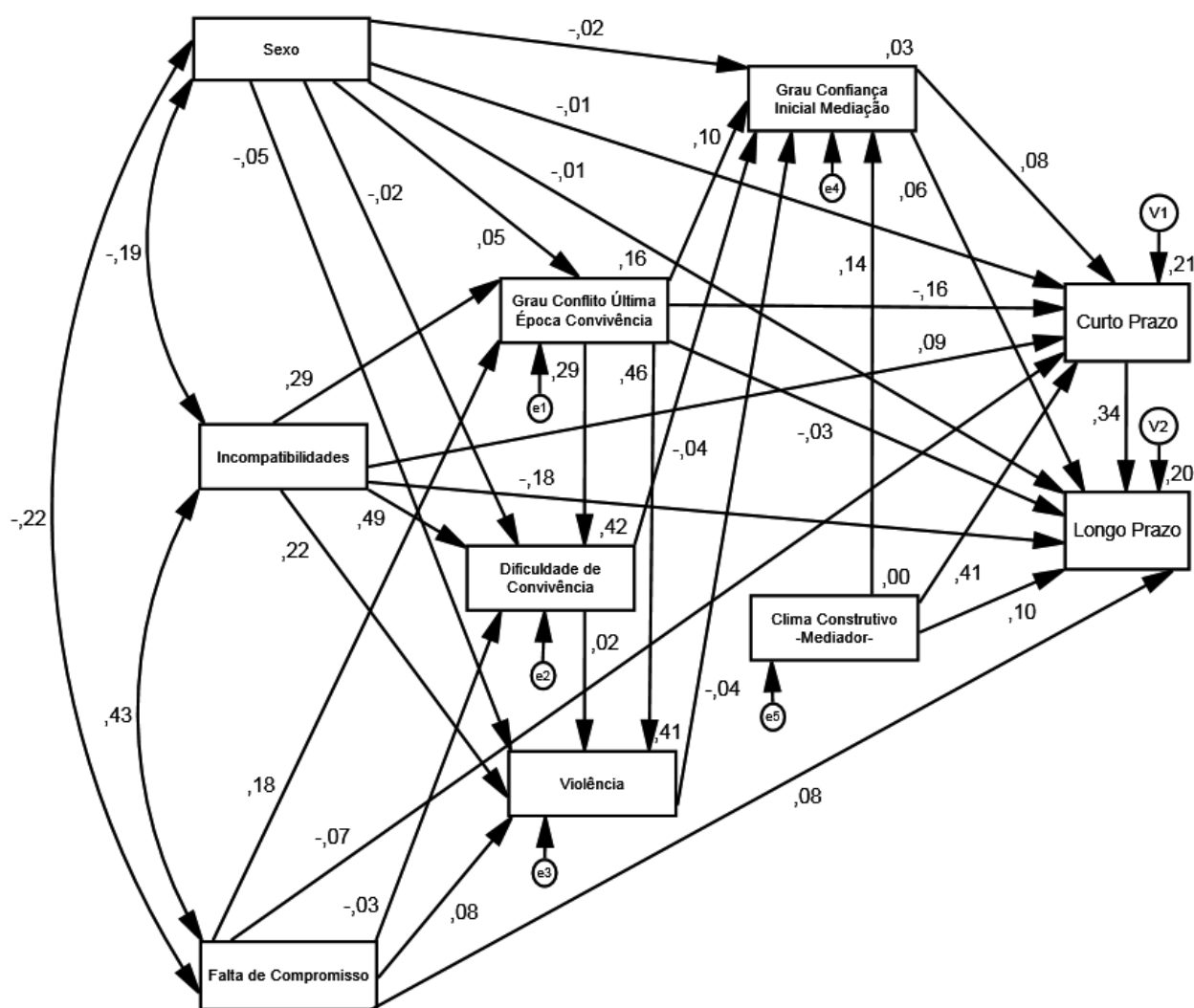


Figura 6.10 Modelo global de eficácia da mediação familiar a curto e longo prazo

Tabela 6.68

Resumo dos valores não estandardizados e estandardizados, erros de estimativa e significância para o modelo global da eficácia da mediação familiar a curto e a longo prazo.

			Valores		Erro de estimativa	p
			não estand.	estand.		
Curto Prazo	←	Clima construtivo	.270	.411	.043	***
Curto Prazo	←	Falta de compromisso	-.051	-.072	.053	.334
Curto Prazo	←	Grau conflito última época convivência	-.608	-.163	.265	.022
Curto Prazo	←	Sexo	-.044	-.006	.476	.927
Curto Prazo	←	Grau confiança inicial mediação	.296	.083	.237	.212
Curto Prazo	←	Incompatibilidades	.035	.088	.031	.245
Longo Prazo	←	Clima construtivo	.023	.104	.017	.159
Longo Prazo	←	Falta de compromisso	.019	.076	.019	.313
Longo Prazo	←	Grau conflito última época convivência	-.033	-.026	.094	.726
Longo Prazo	←	Sexo	-.016	-.007	.166	.922
Longo Prazo	←	Grau confiança inicial mediação	.078	.064	.083	.344
Longo Prazo	←	Incompatibilidades	-.025	-.178	.011	.021
Longo Prazo	←	Curto prazo	.118	.342	.026	***

Com os preditores utilizados pode ver-se a variância explicada do conjunto dos critérios a curto prazo em aproximadamente 22% ($R^2=.215$) e do conjunto dos critérios a longo prazo em aproximadamente 20% ($R^2=.196$).

Reiteradamente, o *clima construtivo* apresenta-se como o preditor mais importante, com influência direta e estatisticamente significativa para o critério a curto prazo ($\beta=.411$; $p<.001$) o qual vem confirmar a importância deste preditor e a imediatez com respeito à eficácia.

Neste sentido, o peso da regressão do *clima* reitera-se como suficientemente expressivo e concordante com a planificação do trabalho, fundamentalmente quando analisados os critérios de curto prazo, sendo certo que a influência do mediador é mais expressiva no contínuo ao processo.

No entanto, o mesmo não ocorre quando se observa o modelo a longo prazo a influência do *clima* é não significativa e positiva ($\beta=.104$; $p=.159$). Neste caso, considerando as variáveis

comuns a todos os modelos, o preditor com mais peso é a variável *incompatibilidades*, enquanto causa de rutura, estatisticamente significativa e negativa ($\beta = .178$; $p < .05$).

Importa ressaltar que para a análise do *critério a longo prazo* o preditor mais revelante, estatística e positivamente significativo é o *curto prazo* ($\beta = .342$; $p < .001$). Este dado salienta a importância e o carácter holístico dos modelos de análises estruturais empreendidas, de modo a que conferem uma visão global e integrada de todo o construto teórico, previamente apresentado e por nós defendido.

A avaliação dos determinantes da eficácia em mediação familiar vê-se assim apresentada de forma inequívoca e integrada. Podendo afirmar-se que o MIME encontra a sua maior expressão neste último modelo em análise.

Para não incorrer em descrições demasiadamente densas, iremos apresentar apenas os dados dos efeitos diretos para cada um dos critérios deste modelo.

Assim como efeitos diretos sobre os *critérios a curto e longo prazo* encontramos as variáveis *sexo*, *incompatibilidades*, *falta de compromisso*, *grau de conflito na última época de convivência* e *grau de confiança inicial na mediação*.

Curiosamente a influência da variável *sexo* sobre os *critérios curto prazo* ($\beta = -.006$; $p = .927$) e *longo prazo* ($\beta = -.007$; $p = .922$) é praticamente idêntica. Estes valores, ainda que não significativos revelam a existência de diferenças entre homens e mulheres face aos critérios de êxito da mediação, sendo que, repetidamente, os homens os percebem menos positivamente que as mulheres.

A relação entre *incompatibilidades* e a *falta de compromisso* com os *critérios de êxito a curto e longo prazo*, tal como verificado em outros modelos, revelam entre si posições distintas perante a percepção de êxito da mediação. Quando é concedida influência positiva a um, como é o caso de *incompatibilidades* para os *critérios a curto prazo* ($\beta = .088$; $p = .245$), a *falta de compromisso* apresenta-se com influência não significativa negativa ($\beta = -.072$; $p = .334$).

Situação similar, mas oposta entre si, ocorre quando analisamos a influência destas duas variáveis nos *critérios a longo prazo, incompatibilidades* ($\beta=-.178$; $p<.05$) e a *falta de compromisso* ($\beta=.076$; $p=.313$).

Por sua vez o *grau de conflito na última época de convivência* influencia negativamente a *percepção de êxito da mediação*, quer seja a *curto prazo* ($\beta=-.163$; $p<.05$) quer a *longo prazo* ($\beta=-.026$; $p=.726$), ou seja, a *intensidade do conflito* condiciona a percepção de *eficácia da mediação familiar*.

Finalmente, com efeito direto sobre os critérios em análise encontra-se o *grau de confiança inicial na mediação* que em ambos os casos se apresenta com valores positivos, no *curto prazo* ($\beta=.083$; $p=.212$) e *longo prazo* ($\beta=.064$; $p=.344$). Estes valores remetem-nos a depreender que o *grau de confiança* com que os sujeitos se apresentam no processo de mediação condiciona a percepção final de êxito da mesma.

Para terminar e tendo em consideração os indicadores de bondade de ajuste, previamente referidos, salienta-se que o modelo global de eficácia da mediação familiar a curto e longo prazo apresenta um bom ajuste e os valores encontram-se dentro dos limites recomendados (cf. Tabela 6.69).

Tabela 6.69

Índices de ajustamento do modelo global da mediação familiar a curto e longo prazo

	χ^2	χ^2/gl	gl	p	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	Lo-Hi
Curto e longo prazo	13.275	1.106	12	.349	.986	.936	.996	.024	[.000-.081]

6.3.6. Análise correlacional das variáveis incluídas nos modelos

Apresentou-se como pertinente proceder a uma análise de correlações de *Pearson* das variáveis consideradas nos modelos de equações estruturais, possibilitando-nos desenvolver, de modo holístico, algumas conclusões sobre a pertinência e importância destas últimas análises para a concretização dos objetivos propostos na investigação (cf. Tabela 6.70, pp. seguinte).

Ressalva-se que o coeficiente de correlação *R* de *Pearson* é uma medida de associação linear entre variáveis quantitativas e que varia entre -1 e 1. Sendo que quanto mais próximo se encontrar dos valores extremos tanto maior é a associação linear (Pestana & Gageiro, 2014).

Importa lembrar que os modelos de equações estruturais foram desenvolvidos tendo como alicerce o MIME.

Assim, a observância possibilitou verificar que as variáveis contempladas correspondem à análise dos grandes blocos do modelo base (MIME), mas, e muito mais do que isso, possibilita-nos verificar a associação entre as diversas variáveis. Uma primeira categoria, as variáveis inerentes aos usuários, nomeadamente: a de cariz sociodemográfico, o *sexo* (que como referido anteriormente é a única que apresentou poder discriminativo, nas demais análises); as *causas da rutura agrupadas* (de acordo com análise fatorial previamente realizada) em *incompatibilidades* e *falta de compromisso*; *grau de conflito na última época de convivência*; caracterização deste período em *dificuldade de convivência* e *violência* (grandes blocos, também estes derivados de análises prévias) e *grau de confiança inicial*.

Na segunda categoria, encontra-se o *clima construtivo* promovido pelo mediador no decurso dos processos de mediação.

Tabela 6.70

Matriz de correlações de Pearson das variáveis incluídas nos modelos de equações estruturais

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
1. Sexo (feminino = 1)	1														
2. Incompatibilidades	-.148*	1													
3. Falta de compromisso	-.232**	.418**	1												
4. Grau conflito na última época de convivência	-.045	.416**	.265**	1											
5. Dificuldade de convivência	-.121	.589**	.275**	.462**	1										
6. Violência	-.128	.444**	.327**	.579**	.393**	1									
7. Grau de confiança inicial na mediação	.045	-.057	-.224**	-.014	-.018	.000	1								
8. Clima construtivo	.009	-.114	-.084	-.143	-.074	-.032	.131	1							
9. Acredita que a mediação ajudou em assuntos futuros	.072	-.084	-.041	-.156*	-.073	-.040	.066	.303**	1						
10. Acredita que a Mediação ajudou a obter melhor Acordo	-.145*	.114	-.044	-.120	-.005	.020	.043	.241**	.321**	1					
11. Está globalmente satisfeito acordo	-.006	-.020	-.200*	-.220*	-.024	-.105	.067	.343**	.337**	.369**	1				
12. Firme vontade de cumprir acordo	.123	-.097	-.054	-.036	-.077	.014	.152*	.204**	.175*	.245**	.160*	1			
13. Foi eficaz ajuda prestada pela mediação familiar	-.021	-.018	-.024	-.175*	.006	-.020	.133	.544**	.405**	.463**	.462**	.342**	1		
14. Recomendaria a mediação	-.014	-.091	-.186*	-.158*	-.155*	-.008	.087	.190**	.282**	.497**	.290**	.261**	.451**	1	
15. Melhoraria relações pessoais pós acordo	.049	-.184*	-.044	-.155*	-.062	-.087	.105	.251**	.410**	.109	.242**	.130	.325**	.247**	1
16. Grau de cumprimento do acordo	-.027	-.074	-.132	-.059	-.021	-.016	.013	.226**	.142	.186*	.056	.076	.192**	.032	-.035

* Correlação significativa ao nível de 0.05

** Correlação significativa ao nível de 0.01

Por fim um grande bloco constituído por todos os critérios de êxito, decorrentes da literatura e de investigações prévias, a dois níveis. Critérios de êxito a *curto prazo*, designadamente: *acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros; acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo; está globalmente satisfeito com o acordo; apresenta-se com firme vontade de cumprir o acordo; foi eficaz a ajuda prestada pela mediação familiar e recomendaria a mediação*. E critérios de êxito a *longo prazo*, nomeadamente a *melhoria das relações interpessoais pós acordo* e o *grau de cumprimento do acordo*.

Importa começar por salientar que o *clima construtivo* é a única variável que se apresenta associada positiva e significativamente com *todos os critérios de êxito*, sendo de destacar o critério *foi eficaz ajuda prestada* ($r=.544; p<.01$).

Por sua vez o *grau de conflito na última época de convivência* apresenta uma associação moderada, positiva e significativa com as características deste último período, nomeadamente: com *violência* ($r=.579; p<.01$) e com a *dificuldade de convivência* ($r=.462; p<.01$), bem como uma associação significativa, fraca e negativa com os *critérios de êxito*, designadamente: *está globalmente satisfeito com o acordo* ($r=-.220; p<.05$), *foi eficaz a ajuda prestada* ($r=-.175; p<.05$), *recomendaria a mediação* ($r=-.158; p<.05$), *acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros* ($r=-.156; p<.05$) e com a *melhoria das relações interpessoais* ($r=-.155; p<.05$).

Seguidamente importa referir que a *falta de compromisso*, enquanto causa de rutura, se encontra associada positiva e significativamente com a *violência* ($r=.327; p<.01$), com a *dificuldade de convivência* ($r=.275; p<.01$), o *grau de conflito na última época de convivência* ($r=.265; p<.01$) e negativa e significativamente com o *grau de confiança inicial na mediação* ($r=-.224; p<.01$). De igual modo a *falta de compromisso* está associada negativa e

significativamente aos *critérios de êxito a curto prazo: está globalmente satisfeito com o acordo* ($r=-.200; p<.05$) e *recomendaria a mediação* ($r=-.186; p<.05$).

Observa-se que as *incompatibilidades*, como causa de rutura, apresenta uma associação moderada, positiva e significativa com a *dificuldade de convivência* ($r=.589; p<.01$), com a *violência* ($r=.444; p<.01$), com a *falta de compromisso* ($r=.418; p<.01$) e com o *grau de conflito na última época de convivência* ($r=4.16; p<.01$).

Por sua vez, as *incompatibilidades* apenas se associa ao *critério de êxito melhoria das relações interpessoais* de uma forma negativa e estatisticamente significativa ($r=-.184; p<.05$).

Relativamente à variável sociodemográfica *sexo* importa referir que esta se associa de uma forma negativa e estatisticamente significativa com as causas da rutura, *incompatibilidades* ($r=-.148; p<.05$) e *falta de compromisso* ($r=-.232; p<.01$). De igual modo está associada ao critério de êxito a curto prazo *acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo* de modo significativamente negativa ($r=-.145; p<.05$).

A *dificuldade de convivência* apresenta uma associação significativamente positiva com a *violência* ($r=.393; p<.01$) e significativamente negativa com o critério de êxito *recomendaria a mediação* ($r=-.155; p<.05$).

Por seu lado, o *grau de confiança inicial* apenas está associado estatística, significativa e positivamente com a *firme vontade de cumprir o acordo* ($r=.152; p<.05$).

No que concerne à análise das variáveis preditivas dos critérios êxito, ressalva-se que apenas a *violência* (como característica da última época de convivência) não apresenta qualquer associação estatisticamente significativa com a predisposição para a mediação e qualquer critério de êxito.

No que respeita aos critérios de êxito importa destacar as associações significativamente positivas entre todos os critérios de êxito curto prazo. Sendo de destacar as

associações entre *foi eficaz a ajuda prestada e acredita que a mediação ajudou a obter um melhor acordo* ($r=.463; p<.01$), com *está globalmente satisfeito com o acordo* ($r=.462; p<.01$), com *acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros* ($r=.405; p<.01$) e com *firme vontade de cumprir o acordo* ($r=.342; p<.01$).

Por sua vez o critério *recomendaria a mediação* apresenta associações estatisticamente significativas e positivas com os *critérios de êxito curto prazo*, nomeadamente com *acredita que a mediação ajudou a obter um melhor acordo* ($r=.497; p<.01$), com *foi eficaz a ajuda prestada* ($r=.451; p<.01$), com *está globalmente satisfeito com o acordo* ($r=.290; p<.01$), com *acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros* ($r=.282; p<.01$) e com *firme vontade de cumprir acordo* ($r=.261; p<.01$).

Antes de passarmos à análise das associações dos *critérios de êxito a longo prazo* importa destacar que estes apenas se associam significativa e positivamente em simultâneo com um critério de *curto prazo*, ou seja *recomendaria a mediação* está associado à *melhoria das relações interpessoais pós acordo* ($r=.325; p<.01$) e ao *grau de cumprimento do acordo* ($r=.192; p<.01$).

No que respeita aos *critérios de êxito a longo prazo*, importa referir que a *melhoria das relações interpessoais* se associa positiva e significativamente com os *critérios de curto prazo*, nomeadamente: *acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros* ($r=.410; p<.01$), com o *recomendaria a mediação* ($r=.247; p<.01$) e com o *está globalmente satisfeito com o acordo* ($r=.242; p<.01$).

Para terminar refere-se que o *grau de cumprimento do acordo* apenas se associa positiva e significativamente com os *critérios de êxito a curto prazo*, *acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo* ($r=.186; p<.05$) com *foi eficaz a ajuda prestada pela*

mediação ($r=.192$; $p<.01$) e como referido anteriormente com o *clima construtivo* promovido pelo mediador ($r=.226$; $p<.01$).

Numa primeira análise, face aos critérios de êxito, *per si*, pode afirmar-se que, por um lado, reiteradamente o *clima construtivo* promovido pelo mediador destaca-se com amplas associações com os *critérios de êxito da mediação* seja a *curto ou longo prazo* e, por outro, que os *critérios de êxito a longo prazo* estão associados aos *critérios de êxito de curto prazo*.

Considerando a estrutura, planeamento, desenvolvimento e os resultados que se foram obtendo, optou-se por realizar uma nova análise de correlações de *Pearson* das variáveis consideradas no modelo causal global da eficácia da mediação familiar a curto e a longo prazo (cf. Tabela 6.71).

Tabela 6.71

Matriz de correlações de Pearson das variáveis incluídas no modelo global da eficácia da mediação familiar a curto e longo prazo

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1. Sexo (feminino = 1)	1								
2. Incompatibilidades	-.148*	1							
3. Falta de compromisso	-.232**	.418**	1						
4. Grau conflito na última época de convivência	-.045	.416**	.265**	1					
5. Dificuldade de convivência	-.121	.589**	.275**	.462**	1				
6. Violência	-.128	.444**	.327**	.579**	.393**	1			
7. Grau de confiança inicial na mediação	.045	-.057	-.224**	-.014	-.018	.000	1		
8. Clima construtivo	.009	-.114	-.084	-.143	-.074	-.032	.131	1	
9. Critérios Curto Prazo	.010	-.051	-.131	-.216**	-.078	-.038	.135	.461**	1
10. Critérios Longo Prazo	.034	-.201**	-.096	-.168*	-.066	-.087	.102	.326**	.421**

* Correlação significativa ao nível de 0.05

** Correlação significativa ao nível de 0.01

Da observância à Tabela 6.63, salienta-se que o *clima construtivo* promovido pelo mediador apresenta reiteradamente associações estatisticamente significativas com os *critérios de êxito a curto prazo* ($r=.461$; $p<.05$) e a *longo prazo* ($r=.326$; $p<.05$).

As *incompatibilidades*, como causa de ruptura associa-se negativa e significativamente com os *critérios a longo prazo* ($r=-.201$; $p<.05$). Como já referido anteriormente não é expectável que o processo de mediação altere o comportamento dos sujeitos no futuro face às suas diferenças pessoais.

Por sua vez o *grau de conflito na última época de convivência* vê-se associado significativa e negativamente com os construtos de *curto e longo prazo* (respetivamente $r=-.216$; $p<.05$ e $r=-.168$; $p<.05$). Estes construtos associam-se entre si de uma forma positiva e significativamente moderada ($r=-.421$; $p<.05$). Corroborando a pertinência do MIME.

6.3.7. Comentários finais

Ao terminar a apresentação, interpretação e análise dos modelos de equações estruturais elaborados para os *critérios de êxito a curto e longo prazo*, emergem um conjunto de conclusões transversais de análise que passamos a sintetizar do seguinte modo:

- a. Analisada a magnitude e orientação dos parâmetros estimados, os resultados atestam que as variáveis preditoras têm efeito sobre os *critérios de êxito*;
- b. A variabilidade explicada de cada modelo apresenta valores muito significativos se pensarmos que cada um deles se constitui numa fração do que denominamos *critérios de êxito em mediação*;
- c. O *clima construtivo* difundido pelo mediador no desempenho da sua função e como habilidade social relevante, como salientado em diversas análises anteriores, apresenta-se indiscutivelmente como o preditor mais relevante para os *critérios de êxito da mediação*, sendo que a sua relação se apresenta estatisticamente significativa e positiva na maioria;
- d. À exceção dos modelos *firme vontade de cumprir acordo e acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros* a variável *sexo* apresenta-se como discriminante, quer direta

quer indiretamente na relação com os *critérios de êxito*. Sendo que os homens apresentam regularmente orientações menos positivas face à mediação;

- e. Apesar da complexidade do modelo concebido para validação dos *critérios de êxito*, são inúmeras as relações significativas entre as variáveis dos modelos, nomeadamente: *sexo* com *incompatibilidades* ($\beta=-.19$; $p<.05$) e *falta de compromisso* ($\beta=-.22$; $p<.01$); *incompatibilidades* com *falta de compromisso* ($\beta=.43$; $p<.001$), com *grau de conflito na última época de convivência*, com *dificuldades de convivência* ($\beta=.29$; $p<.01$) e com *violência* ($\beta=.22$; $p<.01$); *falta de compromisso* com o *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.18$; $p<.05$); *grau de conflito na última época de convivência* com a *dificuldade de convivência* ($\beta=.29$; $p<.01$) e *violência* ($\beta=.46$; $p<.001$).

De igual modo, em cada modelo específico também se encontram inúmeras relações significativas, tais como:

- *clima construtivo* com *foi eficaz a ajuda prestada* ($\beta=.53$; $p<.001$); com *acredita que ajudou a obter um melhor acordo* ($\beta=.24$; $p<.001$); com *recomendaria a mediação* ($\beta=.16$; $p<.05$); com *está globalmente satisfeito com o acordo* ($\beta=.32$; $p<.001$); com *acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros* ($\beta=.28$; $p<.001$); com *firme vontade de cumprir o acordo* ($\beta=.18$; $p<.05$); com *melhoria das relações* ($\beta=.22$; $p<.01$); com *grau de cumprimento de acordo* ($\beta=.22$; $p<.01$); e com o *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=-.14$; $p<.05$);
- *incompatibilidades* com *acredita que ajudou a obter um melhor acordo* ($\beta=.21$; $p<.01$); e com *está globalmente satisfeito com o acordo* ($\beta=.16$; $p<.05$);
- *falta de compromisso* com *está globalmente satisfeito com o acordo* ($\beta=-.20$; $p<.05$); e com o *grau de conflito na última época de convivência* ($\beta=.18$; $p<.05$).

- f. Apenas nos modelos *foi eficaz a ajuda prestada e grau de cumprimento do acordo* as orientações da importância das causas de ruptura, *incompatibilidades, falta de compromisso*, face ao critério de êxito são concordantes entre si (na primeira ambas positivas na segunda ambas negativas). Nos demais modelos encontramos alternância entre uma ou outra. Se uma se apresenta positiva a outra mostra-se negativa e vice-versa.
- g. A avaliação global a nível de ajustamentos dos modelos e significância dos coeficientes de regressão encontrados para os valores obtidos nos índices de bondade de ajuste permitem-nos afirmar que o ajustamento dos modelos é robusto para a amostra em estudo. Deste modo, pode assegurar-se estes modelos como descritores adequados aos objetivos previstos e que representam as relações entre as variáveis existentes na matriz teórica. (cf. Tabela 6.72).

Tabela 6.72

Índices de ajustamento dos modelos propostos para os critérios de êxito

	χ^2	χ^2/gl	gl	p	GFI	AGFI	CFI	RMSEA	Lo-Hi
Acredita que a mediação o ajudou a obter um melhor acordo	10.645	1.064	10	.386	.987	.944	.998	.019	[.000-.083]
Acredita que a mediação o ajudou em assuntos futuros	10.452	1.045	10	.402	.988	.945	.998	.016	[.000-.082]
Está globalmente satisfeito com o acordo	10.390	1.039	10	.407	.988	.945	.999	.015	[.000-.082]
Firme vontade em cumprir o acordo	10.870	1.087	10	.368	.987	.942	.997	.022	[.000-.085]
Foi eficaz a ajuda prestada na mediação familiar	11.739	1.174	10	.303	.986	.938	.995	.031	[.000-.089]
Recomendaria a mediação	14.519	1.452	10	.151	.983	.924	.984	.050	[.000-.101]
Melhoria das relações pós acordo	11.784	1.178	10	.300	.986	.938	.994	.031	[.000-.089]
Grau de cumprimento do acordo	10.192	1.099	10	.424	.988	.946	.999	.010	[.000-.081]

- h. Comparando as associações entre as variáveis predictoras com os construtos *longo e curto prazo* realça-se que apenas o *grau de conflito na última época de convivência* e o *clima*

construtivo promovido pelo mediador se associam significativa e simultaneamente com ambos os critérios. As associações do *clima* com os *critérios de êxito* quer a *curto prazo* quer a *longo prazo* são associações estatisticamente significativas positivas, contrariamente com o que ocorre com o *grau de conflito na última época de convivência* que apesar de serem igualmente estatisticamente significativas são negativas.

Podendo reiterar-se a importância do *grau de conflito* entre as partes face à possibilidade de uma gestão construtiva do mesmo. De igual modo, destaca-se o papel preponderante concedido ao mediador como veículo de re-aliança entre as partes.

Esta associação salienta, ainda, a importância da *eficácia a curto prazo* enquanto promotora de relações construtivas pós rutura conjugal. Mais importante se torna quando somos conscientes que este ex-casal continuará a manter uma relação que se pretende pacífica e salutar no que concerne à relação parental, que esta sim, se quer perdurável.

- i. Neste sentido pode concluir-se que com a conceção e análise dos modelos de equações estruturais, ancorados no MIME de base, permitiu constituir-se um quadro de inteligibilidade dos determinantes da eficácia em mediação familiar.
- j. Neste sentido pode ver-se reforçada a confirmação da Hipótese-8, que previa que o Modelo (MIME) que se tinha como marco de referência é globalmente confirmado mediante a verificação das relações propostas entre as variáveis e a nível geral.

Capítulo VII

Conclusões

Avizinhando-se o fim deste trabalho de investigação, importa, agora, sistematizar os contributos mais pertinentes, refletir sobre eles, de modo integrado e coerente, e elencar um conjunto de orientações que permitam novos esforços de pesquisa.

Recordamos que o principal objetivo se prendia com a compreensão da relevância assumida pelos fatores determinantes da eficácia em mediação familiar e, mais concretamente, a validação do Modelo Integrado de Mediação Eficaz (MIME). Para a concretização deste desiderato, recorreremos ao estudo da problemática associada à prática da mediação familiar. A organização formal deste capítulo está, pois, em consonância com o objetivo exposto: compreende a revisão dos aspetos mais relevantes abordados nos capítulos de vertente teórica (I, II, III e IV) e recorre da componente iminentemente empírica (V e VI), fundamentais para a apresentação nesta secção das conclusões mais significativas alcançadas. Reflete-se, nos pontos seguintes, sobre a aplicação, limitações e contributos do modelo, concluindo com uma breve apresentação de algumas sugestões para possíveis projetos de investigação a desenvolver no futuro.

7.1 Revisão dos Principais Aspetos Abordados

O referencial teórico que se procurou compreender com maior amplitude a conflitualidade em contexto familiar, mormente em situações de rutura, separação ou divórcio e os processos de mudança que caracterizam e continuam a identificar este período, particularmente sensível, para os envolvidos.

Para empreender esta tarefa, foi decisiva a adoção de alguns pressupostos, sobre os quais assentou a responsabilidade da constituição da base concetual utilizada:

1. Noção de conflito, a importância da gestão de conflitos e mormente estes serem enfrentados o mais prontamente possível;
2. As singularidades dos conflitos familiares, que se apresentam como um processo inevitável e que pode adquirir diversas manifestações;
3. Neste sentido, os sistemas judiciais não podem deixar à margem esta problemática e devem oferecer respostas satisfatórias, de gestão construtiva de conflitos;
4. O conceito de eficácia em mediação familiar e os modelos e investigações existentes. Tendencialmente, as referências à eficácia da mediação partem do pressuposto que as estratégias empregues pelos mediadores, durante o processo de mediação, têm influência decisiva sobre os resultados do mesmo; no entanto, cada vez mais estamos conscientes que não existe uma aproximação única que resulte para todos os conflitos e que a eficácia decorre da adaptabilidade dos mediadores face às situações.

Com uma finalidade didática e expressiva, expomos as conclusões que, de uma forma sintética e gradual, representam as questões levantadas pela Tese e as soluções propostas. Assim, são apresentadas as conclusões de modo *tesificado*, para que este capítulo seja um fiel retrato do trabalho realizado.

1. O principal objetivo deste trabalho consistiu em avançar na construção de um modelo que recolha os componentes mais relevantes do processo de mediação familiar, modelo que nos abre outro duplo objetivo: permitir estabelecer as relações entre os diferentes fatores de forma a obter um quadro de êxito em mediação, bem como instrumentos que sirvam para gerar critérios de avaliação contrastantes.
2. Optou-se por uma metodologia não-experimental, com uma amostra que foi quase uma população, com indivíduos que tiveram a experiência de mediação e que contribuiu para outorgar ao trabalho em apreço validade, realismo e verossimilhança.

Wall, Dunne e Chan-Serafin (2011) assinalam que estudos observacionais permitem, em muitos casos, responder a perguntas originais ou determinar padrões estratégicos dos mediadores e modelos que condicionam os acordos alcançados.

3. De forma desigual e combinada, mas reiteradamente certa, o capítulo das análises estruturais é a expressão mais integrada do cumprimento do objetivo geral. Se bem que é certo que as relações entre fatores não são idênticas e, portanto, a capacidade preditiva não é dada a todos os casos com a mesma intensidade, não é menos certo que todos os modelos testados foram confirmadas de acordo com as previsões propostas no início deste trabalho.

A hipótese-1, que apresentava sob a forma de suposição o objetivo geral, põe em relevo a relação das habilidades do mediador e também atitude motivada e comprometida dos litigantes, como as chaves para o sucesso na mediação.

4. A hipótese-2 fazia referência ao fracasso da mediação. Na Tabela 6.34, pode visualizar-se como a confiança prévia está ligada ao critério de sucesso na mediação - a firme vontade de cumprir com o acordo. Da mesma forma, os testes de Scheffé (cf. Tabela 6.33) mostram de modo claro a relação existente entre uma atitude para alcançar um acordo e um conjunto de itens que expressam a boa resolução da mediação. Embora não se tratem de provas conclusivas, repetem as relações apresentadas a partir de outros pontos do modelo, especialmente a *path* análise. Geralmente, os índices de fracasso apresentados nas investigações são bastante semelhantes.

No entanto, têm existido variações ao longo das últimas décadas, dignas de registo (Wall et al. 2011). Os estudos antes de 1990 mostram taxas de resolução de 60% (Kressel & Pruitt, 1989), entre 1990 e 2000, foi de 75%, para chegar a 80% na última década (Kay, 2009, citado em Wall et al., 2011).

5. A reflexão sobre o conteúdo das duas primeiras hipóteses (hipótese 1 e 2 referidas nos parágrafos anteriores) destaca o papel central do mediador, definindo as linhas de ação

apropriadas para os fins a que se destinam e específicas, dependendo do fator sobre o qual se quer incidir. Por um lado, estão as habilidades sociais que deve utilizar *normalmente* o mediador, mas, por outro lado, deve ser especialmente sensível às atitudes das partes, já que o sucesso ou fracasso (ou abandono) da mediação vai depender de fatores que o mediador deve reforçar e promover. Neste ponto, incide-se de novo sobre a validade da hipótese-1, especificando a dupla direção da ação do mediador: o exercício das mencionadas habilidades sociais (cf. ponto 6.1.3), que demonstra um *modus operandi* necessário para o êxito da mediação; e o conjunto de ações sobre os litigantes, para não vacilar na sua confiança na mediação.

No obstante, a ênfase nas habilidades não deve desviar a análise sobre estratégias e táticas na mediação. O trabalho de Wall e colaboradores (2011) considera os efeitos de três estratégias passíveis de serem utilizadas pelos mediadores: a neutral, a avaliativa e a de pressão.

6. No que diz respeito às intervenções dos mediadores, referimos a preferência pelo uso de táticas de conteúdo não-direcional, para que as intervenções de caráter coercivo não sejam especialmente utilizadas, exceto em certos momentos de perigo para a continuação da mediação.

7. A importância da intensidade do conflito após a rutura e antes da mediação revela um papel complexo, não fácil de entender, como já vimos neste trabalho inúmeras vezes. A confirmação da hipótese-3 dá conta da influência exercida pela intensidade do conflito e a sua correspondente incidência sobre a viabilidade positiva da mediação. De igual modo, também se tornou evidente para apresentar os resultados a análise comparativa entre indivíduos que concluíram ou, pelo contrário, abandonaram a mediação, que apresentaram diferenças significativas na percepção da intensidade do conflito, antes da mediação.

8. A hipótese-4 marcava a possibilidade de associar dados e referências, clara e coerentemente, apenas com estatística descritiva. As correlações negativas entre o grau de

conflito e critérios de êxito da mediação assim o refletem e estabelecem um vínculo muito necessário para a consistência do modelo,

9. Outra conclusão, sem a qual é difícil manter o modelo, passa pela percepção de um elevado nível de conflito, produto de um conjunto de fatores que interagem e se situam na mesma direção. Entre eles, poder-se-á chamar a atenção para a implicação da intensidade deste no conflito, que mobiliza meios precisamente para se defender de qualquer ataque. O fator temporal, muitas vezes, retarda a solução do problema, dilatando a situação ao longo do tempo, criando novos problemas, se não foram já produzidos fenómenos que fazem prever o surgimento da escalada do conflito;

10. A elaboração e a compreensão que os sujeitos fazem sobre a rutura é importante, não só para a compreensão do facto em si, mas também para a legitimação de um fenómeno interativo de ressonância social. Além disso, este primeiro momento de preparação da rutura irá gerar uma atribuição de culpa, normalmente externa que, dependendo de suas características, vai ter um peso muito importante na viabilidade e resultado da mediação. No ponto 6.1.2, pode constatar-se o significado que pode ter a rutura, a explicação que o sujeito constrói sobre esta e as suas consequências face a um encarar positivo da mediação. Especialmente interessante é a variável sexo, que marca onde se encontra o principal elemento de diferenciação, ser homem ou ser uma mulher. Neste contexto, situam-se as hipóteses 6 e 7. A importância demonstrada pelas variáveis individuais expressam o facto de que os sujeitos não são autómatos condicionados inteiramente por fatores contextuais. Parece razoável pensar que a condição económica, a idade ou o número de filhos influencia, de algum modo, não só a tomada de decisão para quebrar o vínculo familiar, mas também a justificação e legitimação social da rutura (Kray & Babcock, 2006).

Embora em outros trabalhos se tenha abordado o papel do género na resolução de conflitos, falta uma elaboração mais aprofundada, cujo interesse decorre de uma constatação

que padrões de socialização das meninas têm uma relação de maior identidade com as habilidades para a resolução de conflitos do que os meninos (Cunha, Rodríguez, Montes & Serrano, 2009). A este respeito está ainda pendente de resposta e implica o complementar de muitas perguntas que sugerem os estudos das variáveis pessoais.

7.2 Aplicações e Contribuições

Falar de aplicações e contribuições da investigação, ora apresentada, implica considerar os aspetos essenciais desta temática, no sentido de se apurar a existência ou não de particularidades que lhe são adstritas, que inviabilizam qualquer tentativa de transpor conceitos e ferramentas metodológicas para a apreensão de outras realidades. De igual modo, é imperioso salientar a capacidade que o modelo MIME apresentado possui para o entendimento das ações coletivas e dos impactos que induzem para modelar a evolução e a forma dos sistemas de funcionamento, estruturação e valoração da mediação familiar.

Neste sentido, importa evidenciar a opinião de Gopin (2013), que destaca a importância da conjugalidade entre os interesses, as necessidades e as práticas académicas com as dos praticantes e técnicos, no âmbito da resolução de conflito. Recomenda que seja adotado um novo regime académico que permita que ambos sejam fortalecidos em teoria, construindo e mostrando também os impactos positivos sobre as instituições globais e os ambientes de conflito. Refere, ainda, que podem ser desenvolvidos esforços para alargar, expressivamente, um leque de atividades académicas com a prática da resolução de conflitos. Perfilha que esta articulação poderá enriquecer as intervenções em situações complexas. Esta opinião vem reforçar a já referida de Zariski (2010) sobre a importância da articulação entre os teóricos-académicos e os profissionais da mediação.

As conclusões obtidas poderão servir como uma alternativa e reflexão cuidada no momento da elaboração de programas de formação de profissionais em mediação familiar.

A função do mediador é especialmente exigente, porquanto mais do que “esclarecer as partes sobre a natureza, finalidade, princípios fundamentais e fases do processo de mediação” (art.º 26 a) da Lei n.º 29/ 2013), cabe-lhe planificar, estruturar e desenvolver as sessões, harmonizar, promover a confiança, a credibilidade e o compromisso de modo a solidificar relações, e a promover a obtenção de acordos mutuamente satisfatórios e pacificadores para as partes (Moore, 1986; Touval & Zartman, 1989; Serrano & Mendez, 1999; Bernal, 2007; Parkinson, 2008).

Esta investigação não só demonstrou essa faceta do papel preponderante concedido ao mediador, como promovedor da re-aliança entre as partes, como procurou ir mais longe, na medida em que confirmou e alertou para as inúmeras variáveis que influem em todo este processo.

A atuação está norteada pela agregação de interesses e de necessidades de terceiros que, muitas vezes, competem entre si, cabendo-lhe ser o promotor do equilíbrio necessário para a integração dos diferentes objetivos em presença. É sua função fomentar os esforços necessários suscetíveis de lhe permitirem promover o balancear dos aspetos em competição, regra geral associadas ao imediato e os aspetos de cooperação - por norma mais identificados a longo prazo.

É na avaliação da eficácia da mediação que o tempo assume-se como uma variável decisiva nesta *arte* de gerir relações. Se, por um lado, se reconhece que as principais carências da investigação sobre mediação apontadas por Kelly (1996) se centravam em três vertentes principais: i) na função interventiva dos mediadores; ii) nas relações entre as intervenções; e iii) na análise de modelos e resultados da mediação, não é menos verdade que todas as revisões que avaliaram os processos concretos de mediação concluem, unanimemente, que esta propícia um elevado número de acordos satisfatórios e é muito valorizada pelos seus usuários. Esta

opinião é partilhada por diversos autores (Serrano et al., 2006; Serrano, 2008, Lopes et al., 2010).

Por todos estes motivos, esta investigação tem uma óbvia conotação prática, associada à gestão construtiva de conflitos. Alerta para o papel que é rogado ao mediador, em particular aos que se movimentam no âmbito familiar.

Cabe almejar que este trabalho seja um alerta para todos os que se encontrem englobados na *teia* da mediação e, muito particularmente, para os interessados pela investigação em mediação familiar. Para esses, os assuntos abordados servirão para proporcionar uma panorâmica da complexidade do confronto e competição, mas muito especialmente, da cooperação que se pretende que evolua neste palco.

Para estes, que no fundo é a razão última desta investigação, resta-nos desafiá-los a participar mais intrinsecamente na produção científica, pois só assim poderão exercer em toda a sua plenitude o papel de interlocutor capaz, entre a realidade e o campo teórico, de também ele influenciar as dinâmicas desta área.

Os contributos para as futuras investigações prendem-se com os aspetos mais relevantes decorrentes do estudo empírico aqui apresentados. Alerta-se, neste trabalho, para a riqueza concetual do tipo de análises empreendidas e para a capacidade de promover investigações integradas da complexidade de relações e variáveis que, foram tidas em consideração, mas que não se resumem a estas.

Se o estudo do MIME seduz, dada a capacidade imensa que possui para a aferição dos resultados da mediação familiar, não se deve, contudo, deixar de enquadrar em bases concetuais sólidas que constituam um precioso auxiliar à investigação e teorização.

Se algo advém inequívoco desta investigação é a complexidade de promover análises inclusivas que conjuguem contributos teóricos multi e interdisciplinares. Leia-se, como compreender uma realidade tão complexa e dinâmica sem recorrer a todo o manancial de

contributos científicos disponíveis. Esta riqueza não nos deve permitir perder de vista o fundamental que, aliás, variará de autor para autor e dependerá dos objetivos que cada um prosseguir na sua investigação.

7.3 Recomendações para Futuras Investigações

Qualquer pesquisa que pretenda criar um referencial metodológico e analítico que tenha como objetivo final o estudo e a investigação dos elementos que estão na base da estrutura e dinâmica de qualquer atividade deverá harmonizar diversas disciplinas e, geralmente, incluir no seu corpo teórico ramos de saber e perspectivas onde não raras vezes se assumem posições pouco unânimes. Consequentemente, referirmo-nos a uma espécie de reducionismo latente que poderia ser um obstáculo para a compreensão global da mediação. Embora no nosso caso não tenhamos contemplado outras dimensões como a sociológica, a política e naturalmente a jurídica, é óbvio que não é fácil definir corretamente as delimitações de cada nível científico proposto. No entanto, não é menos certo que um psicologismo redutor seria uma limitação importante para trabalhar na prática mediacional.

A primeira sugestão relaciona-se com o material de base selecionado para efetuar os trabalhos de pesquisa. As conclusões obtidas estão inexoravelmente condicionadas a essas opções, sendo, por isso, importante ensaiar e confrontar o presente trabalho com diferentes dados, o que, face às limitações para a execução do estudo, se assumiu como tarefa impossível.

A obtenção de dados quantitativos com base em respostas conseguidas através do mesmo instrumento de medida a uma outra população seria a sugestão mais imediata, privilegiando a recolha de dados a usuários do atual SMF. Este expediente permitiria comparar percepções de eficácia ao longo do tempo, tendo em consideração que este estudo versou sobre a população do distrito de Lisboa, sendo que a mediação familiar em Portugal estava restringida a um único gabinete sediado nessa cidade.

A segunda sugestão prender-se-ia com uma análise mais minuciosa de algumas das variáveis em estudo, tendo apenas sido analisadas aquelas que *prima facie* se apresentaram mais significativas. Sugeríamos que, em futuros trabalhos, se explore melhor as variáveis sociodemográficas que em princípio não foram abordadas com a profundidade merecida; são basicamente as que denominamos de sociodemográficas. Não obstante, é evidente que nem todas têm o mesmo peso ou significado; na nossa opinião, as de maior interesse seriam a existência de filhos, o género e, como já se viu em parte, a variável sexo.

Outra perspetiva de pesquisa poderá passar por aprofundar um pouco mais o perfil do mediador eficaz, especialmente no desenho de pautas de treino sobre as habilidades sociais que de modo tão claro aparecem no trabalho.

Uma terceira proposta a considerar poderá ser a de atentar a outras variáveis exógenas às partes em litígio que poderiam introduzir uma riqueza teórica à investigação, induzida pela transposição de barreiras disciplinares e pelo acesso a um conjunto de paradigmas.

Finalmente, o carácter marginal da realidade portuguesa, nesta como em outras áreas, sugere que se dispense particular atenção às atuações e evoluções em outras realidades, podendo constituir-se como um desafio a comparação do MIME com outra amostra transcultural, que logrará proporcionar a obtenção de resultados que possibilitem confirmar os dados aqui obtidos.

Parafraseando Mayer (2013), a mediação é uma área de prestação de serviços que tende a continuar sadia e apaixonante e a sua evolução enquanto tal depende do reajuste que preconizar face às particularidades dos conflitos, bem como do seu enquadramento, pois implicam igualmente a nossa identidade, os nossos valores, a organização do trabalho que desenvolvemos, tal como as nossas intervenções. Em torno destes mesmos conflitos pode ser desenvolvida pesquisa considerável, reveladora não só de informações fundamentais, como também de feedback sobre o desempenho e impacto da prática desenvolvida pelos mediadores.

No que respeita à evolução da mediação, defende que mais importante do que o reconhecimento que a mediação tem tido, nomeadamente nos sistemas de resolução de litígios, bem como na nossa cultura popular e profissional, é a forma como é percebido cada um dos conflitos. Por um lado, este facto é o reflexo dos mediadores como profissionais se expressam e se ajustam à mutação das circunstâncias. Por outro, denota a predisposição dos mediadores no sentido de fazerem face ao desafio tanto no que toca ao bem social, como às necessidades específicas dos sistemas de litígios e mais particularmente dos litigantes.



“O valor das coisas não está no tempo que elas duram, mas na intensidade com que acontecem. Por isso existem momentos inesquecíveis, coisas inexplicáveis e pessoas incomparáveis.”

Fernando Pessoa



Referências Bibliográficas

- Abelsohn, D. (1993). Dealing with the abdication dynamic in the post divorce family: A context for adolescent crisis. *Family Process*, 22(3), 359-383. doi: 10.1111/j.1545-5300.1983.00359.x
- Acland, A.F. (1993). *Como utilizar a mediação para resolver conflitos en las organizaciones*. Barcelona. Paidós. ISBN 8475098452
- Almeida, L., & Freire, T. (2008). *Metodologia da investigação em psicologia e educação* (5.ª ed.). Braga: Psiquilíbrios. ISBN 978-972-97388-5-2
- American Psychology Association (2012). *Regras essenciais de estilo da APA* (6.ª ed.). Porto Alegre: Penso. ISBN 978-85-63899-60-6
- Arbuckle, J. L. (2012). Amos (Version 21.0) [Computer Program]. Chicago: SPSS.
- Barry, L. (2015). Elder Mediation: What's in a Name? *Conflict Resolution Quarterly*, (32),3, 1-8. doi: 10.1002/crq.21118
- Bazerman, M., & Neale, M. (1993). *La negociación racional: En un mundo irracional*. Barcelona: Paidós. ISBN 84-7509-957-2
- Beal, E. (1980). Separation divorce and single-parent families. In E. Carter, & M. McGoldrick (Eds.), *The family life cycle: A framework for family therapy*, (pp. 241-264). New York: Gardner Press. ISBN 0898760283
- Berardo, E., Greco, S., & Vecchi, S. (2004, septiembre). *Experiencias en mediación y violencia familiar en Buenos Aires, Argentina: La mediación como recurso de intervenciones democratizadoras en las relaciones de poder*. Ponencia presentada en el III Encuentro de las Américas para la Resolución Pacífica de Conflictos, Viña del Mar, Chile. Santiago: Centro de Estudios de Justicia de las Americas.

- Bercovitch, J. (1984). Problems and approaches in the study of bargaining and negotiation. *Political Science*, 36(2), 125-144. Retirado de <http://pnz.sagepub.com/content/36/2/125.extract>
- Bercovitch, J. (1991). International mediation and dispute settlement: Evaluating the conditions for successful mediation. *Negotiation Journal*, 7(1), 17-30. Retirado de <http://search.proquest.com/docview/618138139?accountid=17253>
- Bercovitch, J. (1992). Mediator and mediation strategies in international relations. *Negotiation Journal*, 8(2), 99-112. doi: 10.1111/j.1571-9979.1992.tb00655.x
- Bernal, T. (1986). Pautas contextuales en la expresión emocional en pareja. *Revista De Psicología General y Aplicada*, 41(6), 1215-1228. Retirado de <http://search.proquest.com/docview/617852720?accountid=17253>
- Bernal, T. (1992). *La mediación en los procesos de separación y divorcio* (Tesis doctoral inédita). Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Psicología Departamento de Psicología Social y Metodología. Retirado de <http://hdl.handle.net/10486/5251>
- Bernal, T. (1993). *Primer programa público de mediación familiar: Resultados 1993*. *Anuario de Psicología Jurídica*, (3), 43-54. ISSN 1133-0740
- Bernal, T. (1995). La mediación como alternativa extrajudicial. In Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, *Mediación: una alternativa extrajudicial* (pp. 7-23). Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos. ISBN 84-87556-22-1
- Bernal, T. (1998). *La mediación: Una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Madrid. Colex. ISBN 84-7879-403-4
- Bernal, T. (2002). *La mediación: Una solución a los conflictos de ruptura de pareja* (2.^a ed.). Madrid. Colex. ISBN 84-7879-730-0.

- Bernal, T. (2006). Resolución de conflictos y mediación. In E. Garrido, J. Masip., & C. Herrero (Coords.), *Psicología Jurídica* (pp. 561-590). Madrid: Pearson Educación. ISBN 84-8322-316-3
- Bernal, T. (2007). Conflicto y mediación. In I. Heredia (Coord.) *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*. (Vol. 11, pp. 111-122). Madrid: Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid. ISSN 1575-8427
- Bernal, T. (2008). *La mediación: Una solución a los conflictos de ruptura de pareja* (4.^a ed.). Madrid. Colex. ISBN 9788483421611
- Bisquerra, R. (1989). *Métodos de investigación educativa: Guía práctica*. Barcelona: CEAC. ISBN 84-329-9228-3
- Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1964). *The managerial grid*. Houston: Gulf Publishing.
- Bonafé-Schmitt, J-P. (1992). *La médiation: Une justice douce*. Paris: Syros-Alternatives. ISBN 2867387019
- Bonafé-Schmitt, J-P. (2000). *La médiation scolaire par les élèves*. Issy-les-Moulineaux: Édition Sociale Française Editeur. ISSN 1299-5843
- Bowen, D. (2013). A critique of private sessions in family mediation. *SAGE Open*, 3, 1-7. doi: 10.1177/2158244013478950
- Brown, D. G. (1982). Divorce and family mediation: History, review, future considerations. *Conciliation Court Review*, 2(2) 1-44. doi: 10.1111/j.174-1617.1982.tb00086.x
- Buelens, M., Van De Woestyne, M., Mestdagh, S., & Bouckenooghe, D. (2008). Methodological issues in negotiation research: A state-of-the-art-review. *Group Decision and Negotiation*, 17(4), 321-345. doi: 10.1007/s10726-007-9097-3
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2005). *The promise of mediation: The transformative approach to conflict*. San Francisco, Jossey-Bass. ISBN 0-7879-7483-8

- Butts, T., Munduate, L., Barón, M., & Medina, F. J. (2005). Intervenciones de Mediación. In L. Munduate, & F. J. Medina (Coords.), *Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación* (pp. 265-303). Madrid: Pirámide. ISBN 84-368-1924-1
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modelling with EQS: Basic concepts, applications and programming* (2nd ed.). New York: Routledge. ISBN 978-0-8058-6373-4
- Cain, B. S. (1988). Divorce among elderly women: A growing social phenomenon. *Social Casework: The Journal of Contemporary Social Work*, 69(9), 563-568. Retirado de <http://search.proquest.com/docview/617581868?accountid=17253>
- Caldwell, R. A., Bloom, B. L., & Hodges, W. F. (1984). *Sex differences in separation and divorce: A longitudinal perspective*. In A. U. Rickel, M. Gerrard, & I. Iscoe (Eds.), *Social and Psychological Problems of Women: Prevention and Crisis Intervention* (pp. 103-120). Washington, D.C.: Hemisphere. ISBN 0-89116-330-1
- Carnero, A. (2001). Mediación familiar: análisis de las características de las parejas. Pronóstico de éxito. *Anuario de Psicología Jurídica*, 11, 35-57. ISSN 1133-0740
- Carnevale, P. J. (1986). Strategic choice in mediation. *Negotiation Journal*, 2, 41-56. doi: 10.1111/j.1571-9979.1986.tb00337.x
- Carnevale, P. J., & Pruitt, D. G. (1992). Negotiation and mediation. *Annual Review Psychology*, 43, 531-582. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.ps.43.020192.002531>
- Carnevale, P. J., Putnam, L., Conlon, D., & O'Connor, K. (1996). La conducta y la efectividad del mediador en la mediación comunitaria. In K. G. Duffy, J. W. Grosch, & P. V. Olczak, *La mediación y sus contextos de aplicación: Una introducción para profesionales e investigadores* (pp. 157-175). Barcelona: Paidós. ISBN 84-493-0220-X

- Casals, M. M. (2005). Divorce mediation in Europe: An Introductory Outline. *Electronic Journal of Comparative Law*, 9.2. Retirado de <http://www.ejcl.org/>
- Cendrero, T. (2006). *Mediación familiar: Experto en gestión de conflictos*. Alcalá la Real: Formación Alcalá. ISBN 84-96224-16-3
- Christian, T. F. (1996). *Prólogo*. In K. G. Duffy, J. W. Grosch, & P. V. Olczak, *La mediación y sus contextos de aplicación: Una introducción para profesionales e investigadores* (pp. 17-19). Barcelona: Paidós. ISBN 84-493-0220-X
- Comissão das Comunidades Europeias. (2002, abril). *Livro verde sobre os modos alternativos de resolução dos litígios em matéria civil e comercial*. Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias. Retirado de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0196&from=EN>
- Coser, L. (1964). *The functions of social conflict*. New York: Free Press. ISBN 0-02-906810-X
- Coser, L. (1970). *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Crozier, M., & Friedberg, E. (1977). *L'acteur et le système: Les contraintes de l'action collective*. Paris: Editions du Seuil. ISBN 2020046776
- Cunha, P. (1999). *Estratégias e Táticas em Negociação: para um modelo de Eficácia negocial* (Tese doutoral não publicada). Universidad de Santiago de Compostela, Departamento de Psicología Social, Básica y Metodología, Santiago de Compostela.
- Cunha, P. (2008). *Conflito e negociação* (2.^a ed.). Porto: Edições Asa. ISBN 78-972-41-2524-4

- Cunha, P., Rodríguez, D., Montes, C., & Serrano, G. (2009, outubro). Afrontamiento del conflicto desde una perspectiva de género. In J. Tous, & J. M. Fabra (Eds.), *Actas del XI Congreso Nacional de Psicología Social*. Departamento de Psicología: Tarragona. ISBN 978-84-692-5684-8
- Cunha, P., & Leitão, S. (2012). *Manual de gestão construtiva de conflitos* (2.^a ed.). Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa. ISBN 978-989-643-098-6
- Cunha, P., & Lopes, C. (2001). Em torno do conceito de mediação: Algumas ideias de base. *Antropológicas*, 8, 151-159. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa. ISSN 0873-819X
- Cunha, P., & Lopes, C. (2011). Cidadania na gestão de conflitos: A negociação na, para e com a mediação?, *Antropológicas*, 12, 38-43. Porto: Universidade Fernando Pessoa. ISSN 0873-819X
- Cunha, P., Lopes, C., & Serrano, G. (2010, setembro-outubro). *The role of the mediator in family mediation. Some results from a study carried out in Lisbon*. Communication presented at the 5th Congress of the European Society on Family Relations (ESFR), Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, Itália.
- Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1997). The robustness of test statistics to non-normality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological Methods*, 1(1), 16-29. <http://dx.doi.org/10.1037/1082-989X.1.1.16>
- Dahrendorf, R. (1959). *Class and class conflict in industrial society*. Stanford: Stanford University Press. ISBN 0710012497
- De Dreu, C. K. W., Harinck, F., & Van Vianen, A. E. M. (1999). Conflict and performance in groups and organizations. In C. L. Cooper, & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 376-405). Chichester: Wiley. ISBN 978-0-471-98666-9

- De Dreu, C. K. W., & Van de Vliert, E. (Eds.) (1997). *Using conflict in organizations*. London: Sage. ISBN 0-7619-5090-7
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven: Yale University Press. ISBN 0300016832
- Deutsch, M. (1990). A framework for teaching conflict resolution in the schools. In B.H. Sheppard, M. H. Bazerman, & R. J. Lewicki (Eds.), *Research on negotiation in organizations: A Series of Analytical Essays and Critical Reviews* (Vol. 2, pp. 189-203). Greenwich, Connecticut: JAI Press.
- Deutsch, M., & Coleman, P. T. (Eds.) (2000). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (3.^a ed.). San Francisco: Jossey-Bass. ISBN 0-7879-4822-5
- Diego, R., & Guillén, C. (2006). *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid, España: Editorial Pirámide. ISBN 84-368-2053-3
- Diego, R., & Guillén, C. (2008). *Mediación: proceso, tácticas y técnicas* (2.^a ed.). Madrid, España: Editorial Pirámide. ISBN 9788436821956
- Direção-Geral da Política de Justiça. (2014). Código Europeu de conduta para mediadores. Ministério da Justiça. Retirado de http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/mediacao-publica/mediacao-anexos/codigo-europeu-de/downloadFile/file/Codigo_Europeu_de_Conduta_para_Mediadores_13.03.2014.pdf?nocache=1394707997.85
- Direção-Geral da Política de Justiça. (2015a). *Lista de mediadores do SMF*. Retirado de <http://www.dgpj.mj.pt>
- Direção-Geral da Política da Justiça. (2015b). *Resolução Alternativa de Litígios - Mediação - Como funciona o SMF?* Retirado de <http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/mediacao-publica/mediacao-anexos/como-funciona-o-smf/>

- Duffy, K. G., Grosch J. W., & Olczak P. V. (1996). *La mediación y sus contextos de Aplicación: Una introducción para profesionales e investigadores*. Barcelona: Paidós. ISBN 84-493-0220-X
- Elgoibar, P., Munduate, L., Medina, F. J., & Euwema, M. C. (2014). Do women accommodate more than men? Gender differences in perceived social support and negotiation behavior by Spanish and Dutch worker representatives. *Sex Roles, 70*, 538-553. doi: 10.1007/s11199-014-0378-4
- Elkin, M. (1982). Divorce mediation: an alternative process for helping families to close the book gently. *Family Court Review, 20*(1), iii-vi. doi: 10.1111/j.174-1617.1982.tb00073.x
- Eurostat, Nações Unidas, & Institutos Nacionais de Estatística - Recolha de Dados Rapid, Joint. (s.d.). *Número de divórcios por 100 casamentos UE27*. Retirado a 5 de fevereiro de 2014, da PORDATA, Base de Dados de Portugal Contemporâneo, Fundação Francisco Manuel dos Santos, www.pordata.pt
- Everitt, B. S., & Wykes, T. (2001). *Diccionario de estadística para psicólogos*. Barcelona: Editorial Ariel. ISBN 84-344-0893-7
- Farinha, A. H. L., & Lavadinho, C. (1997). *Mediação familiar e responsabilidades parentais*. Coimbra: Almedina. ISBN 9789724009995
- Fernández-Ríos, M. (1996). Condiciones de éxito y fracaso de la mediación laboral, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 12*(2-3), 149-171. ISSN 1576-5962
- Ferraces, M. J., & Andrade, E. M. (2015). *Diseño de experimentos y análisis de varianza. Esquemas para las Ciencias de la Salud*. Santiago de Compostela: Andavira. ISBN 9788484087984

- Ferreira, J. (2011). *Organização, Competência e Funcionamento (Lei nº. 78/2001, de 13 de junho): O que foram, o que são os Julgados de Paz e o que podem vir a ser* (2.^a ed.). Coimbra: Coimbra Editora. ISBN 9789723219692
- Festinger, L. (1975). *Teoría de la disonancia cognoscitiva*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos. ISBN 84-259-0430-7
- Feuille, P. (1992). Why does mediation resolve grievances?, *Negotiation Journal*, 8(2), 131–145. Retirado de <http://search.proquest.com/docview/618248371?accountid=17253>
- Feuille, P., & Kolb, D. M. (1994). Waiting in the wings: Mediation's role in grievance resolution. *Negotiation Journal*, 10(3), 249-264. Retirado de <http://search.proquest.com/docview/618602077?accountid=17253>
- Fisher, R. E., Ury, W., & Patton, B. (1998). *Obtenga el si; El arte de negociar sin ceder* (4.^a ed.). Barcelona: Gestión 2000.
- Fisher, R. E., Ury, W., & Patton, B. (2002). *Obtenga el si; El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Ediciones Gestión 2002.
- Fisher, R. E., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Obtenga el si; El arte de negociar sin ceder*. Barcelona: Ediciones Gestión 2002. ISBN 978-84-9875-107-9
- Fisher, R. J. (1990). *The social psychology of intergroup and international conflict resolution*. New York: Springer-Verlag. ISBN 978-1-4612-7952-5
- Fisher, T. (2001). Advice by any other name. *Conflict Resolution Quarterly*, 19(2), 197-214. doi: 10.1002/crq.3890190205
- Folberg, J., & Milne, A. (Eds.) (1988). *Divorce Mediation: Theory and practice*. New York: Guilford Press. ISBN 089862-708-7
- Folberg, J., Milne, A., & Salem, P. (Eds.) (2004). *Divorce and family mediation: Models, techniques, and applications*. New York: Guilford Press. ISBN 1-59385-002-6

- Folberg, J., & Taylor, F. (1992). *Mediación: Resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa. ISBN 968-18-4343-6
- Friedberg, E. (1995). *O poder e a regra: Dinâmicas da acção organizada*. Lisboa: Instituto Piaget. ISBN 972-8245-02-5
- Fromm., E. (2004). *Anatomía de la destructividad humana*. (19ª ed). Espanã: Siglo XXI Editores. ISBN 968-23-0667-1
- Gabinete de Mediação Familiar. (2002, julho). *Relatório de actividades do Gabinete de Mediação Familiar*. Relatório não publicado do Ministério da Justiça.
- Garcia Villaluenga, L. (s.d.). *La mediación familiar en España*. Retirado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento12870.pdf>
- Giddens, A. (2000). *Un mundo desbocado: Los afectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid: Editorial Taurus. ISBN 84-306-0385-9
- Giles, D. C. (2002). *Advanced research methods in psychology*. New York: Routledge. ISBN 978-0-415-22771-1
- Giuist, E. (1987). *El arte de separarse*. Madrid: Alhambra. ISBN 8420515434
- Goldberg, S., Sander, F., & Rogers, N. (1992). *Dispute resolution casebook: Negotiation mediation and others processes* (2nd ed.). Boston: Little, Brown and Company. ISBN 0316319384
- Gopin, M. (2013). Conflict Analysis and Conflict Resolution: Divorce or Friendly Mediation? *Negotiation Journal*, (29)2, 251–259. doi: 10.1111/nej.12022.
- González-Capitel, C. (2001). *Manual de mediación* (2.ª ed.). Barcelona: Atelier. ISBN 84-95458-23-3.
- González-Capitel, C. (Coord). (2001). *Mediación x 7*. Barcelona: Atelier Editorial. ISBN 84-95458-13-6

- González-Cuellar, N., Sanz, Á., & Ortiz, J. C. (Coords.) (2010). *Mediación: Un método de ¿ conflictos: Estudio interdisciplinar*. Madrid: Colex. ISBN 978-84-8342-224-3
- Gouvernement du Québec. (2013). Programmes et services: La médiation familiale - Négocier une entente équitable. Retirado de <http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/programmes/mediation/accueil.htm>
- Guerra, P. (2014, abril). *A criança e a família na máquina da justiça*. Retirado de <http://www.oa.pt/de/OA2014.ppt>
- Guillaume-Hofnung, M. (1992). La médiation hors du champ administrative - son avenir. *Revue française administration publique*. 64, 651-661. ISSN 0152-7401
- Guillaume-Hofnung, M. (1995). *La Médiation*. Paris: Presses Universitaires de France. ISBN 2-13-046765-2
- Guillén, C. (2007). *Estratégias de negociação*. Mangualde: Edições Pedagogo. ISBN 9789728980191
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2000). *Análisis Multivariente* (5.ª ed.). Madrid: Prentice Hall. ISBN 0-13-930587-4
- Hanafi, L. (2011, abril). *Improving the Legal Infrastructure in the Middle East and North Africa Region Through Alternative Dispute Resolution Nineteenth International*. (pp. 493-521). Communication presented at the 19th Annual Conference on Investment rules under the national legislations and international agreements and their impact on the economic development in the United Arab Emirates. United Arab Emirates University, Abu Dhabi, United Arab Emirates. Retirado de http://slconf.uaeu.ac.ae/19/english_research.asp
- Haynes, J. M. (1993). *Fundamentos de la mediación familiar*. Madrid: Gaia Ediciones. ISBN 84-88242-29-8

- Haynes, J. M., & Marodin, M. (1996). *Fundamentos de la mediación familiar*. Porto Alegre: Artes Médicas. ISBN 85-7307-193-1
- Hill, M. M., & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Sílabo. ISBN 972-618-273-5
- Hiltrop, J. M. (1985). Mediator behavior and the settlement of collective bargaining dispute in Britain. *Journal of Social Issues*, 41(2), 83-99. doi: 10.1111/j.1540-4560.1985.tb00856.x
- Hiltrop, J. M. (1989). Factors associated with successful labor mediation. In K. Kressel, & D. G. Pruitt (Eds.), *Mediation research: The process and effectiveness of third-party intervention* (pp. 241-262). San Francisco: Jossey-Bass. ISBN 1555421628
- IBM Corp. (2011). IBM SPSS Statistics for Windows, Version 20.0. Armonk, NY: IBM Corp.
- Instituto Nacional de Estatística. (s.d.-a). *X a XII Recenseamentos Gerais da População (1960 a 1981)*. Retirado a 14 de janeiro de 2014, da PORDATA, Base de Dados de Portugal Contemporâneo, Fundação Francisco Manuel dos Santos, www.pordata.pt
- Instituto Nacional de Estatística. (s.d.-b). *Estatísticas de casamento: Taxa bruta de nupcialidade*, retirado a 14 de janeiro de 2014, do Instituto Nacional de Estatística, www.ine.pt
- Instituto Nacional de Estatística. (s.d.-c). *Estatísticas de casamento: Total; católicos; civil e outra*. Retirado a 10 de janeiro de 2014, da PORDATA, Base de Dados de Portugal Contemporâneo, Fundação Francisco Manuel dos Santos, www.pordata.pt
- Instituto Nacional de Estatística. (s.d.-d). *Estatísticas demográficas*. Retirado a 5 de fevereiro de 2014, do Instituto Nacional de Estatística, www.ine.pt

- Instituto Nacional de Estatística. (s.d.-e). *Estimativas Anuais da População Residente (a partir de 1982, inclusive)*. Retirado a 14 de janeiro de 2014, da PORDATA, Base de Dados de Portugal Contemporâneo, Fundação Francisco Manuel dos Santos, www.pordata.pt
- Instituto Nacional de Estatística. (2013, setembro, 19a). *Estatísticas demográficas*. Retirado a 14 de janeiro de 2014, do Instituto Nacional de Estatística, www.ine.pt
- Instituto Nacional de Estatística. (2013, setembro, 19b). *Estatísticas demográficas para os anos de 1960 e 1984*. Retirado a 14 de janeiro de 2014, da PORDATA, Base de Dados de Portugal Contemporâneo, Fundação Francisco Manuel dos Santos, www.pordata.pt
- Instituto Nacional de Estatística, Direção-Geral da Política de Justiça, & Ministério da Justiça. (s.d.). Estatísticas de divórcio e separação de pessoas e bens. Retirado a 14 de janeiro de 2014, da PORDATA, Base de Dados de Portugal Contemporâneo, Fundação Francisco Manuel dos Santos, www.pordata.pt
- Instituto Português de Mediação Familiar. (s.d.). Exercício Conjunto da Responsabilidade Parental. Retirado de <http://www.ipmediacaofamiliar.org/PARENTALIDADE.html>
- Janis, I. L. (1982). Counteracting the adverse effects of concurrence-seeking in policy-planning groups: Theory and research perspectives. In H. Brandstatter, J. H. Davis, & G. Stocker-Kreichgauer (Eds.), *Group decision making* (pp. 477-502). London: Academic Press. ISBN 0121258203
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1989). *Cooperation and competition: Theory and research*. Edina, MN: Interaction Book Company. ISBN 0939603101
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decisions under risk. *Econometrica*, 47(2), 263-291. Retirado de http://www.princeton.edu/~kahneman/docs/Publications/prospect_theory.pdf

- Kaslow, F. W. (1984). Divorce mediation and its emotional impact on the couple and their children. *The American Journal of Family Therapy*, 12(3), 58-66. doi: 10.1080/01926188408250185
- Kelly, J. B. (1996). A decade of divorce mediation research. *Family Conciliation Courts Review*, 34(3), 373-385. doi: 10.1111/j.174-1617.1996.tb00427.x
- Kelly, J. B. (2000). La formación de mediadores familiares. *Apuntes de Psicología*, 18(2-3), 219-230. ISSN 0213-3334
- Kolb, D. (1989). Labor mediators, managers, and ombudsmen: Roles mediators play in different contexts. In K. Kressel, & D. G. Pruitt (Eds.), *Mediation research: The process and effectiveness of third-party intervention* (pp. 91-114). San Francisco: Jossey-Bass. ISBN 1555421628
- Kray, L. J., & Babcock, L. (2006). Gender in negotiations: A motivated social cognitive analysis. In L. Thompson (Ed.), *Negotiation theory and research* (pp. 203-224). Madison, CT: Psychosocial Press.
- Kressel, K. (2000). Mediation. In M. Deutsch, & P. T. Coleman (Eds.) *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (pp. 522-545) (3.ª ed.). San Francisco: Jossey-Bass. ISBN 0-7879-4822-5
- Kressel, K., & Pruitt, D. G. (Eds.) (1989). *Mediation research: The process and effectiveness of third-party intervention*. San Francisco: Jossey-Bass. ISBN 1555421628
- Latreille, P. L., & Conte, A. (2012). Are you experienced? SME use of and attitudes towards workplace mediation. *The International Journal of Human Resource Management*. 23(3), 590-606. <http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2012.641082>

- Levin, A., & Wheeler R. (Eds.) (1979). *The Pound Conference: Perspectives on Justice in the Future*. Proceedings of the Nacional Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice. St. Paul, Minnesota: West Publishing Co. ISBN-10: 082992096X
- Lewicki, R. & Sheppard, B. (1985). Choosing how to intervene: Factors affecting the use of process and outcome control in third party dispute resolution. *Journal of Occupational Behavior*, 6(1), 49-64. doi: 10.1002/job.4030060105
- Lewicki, R., Weiss, S. E., & Lewin, D. (1992). Models of conflict, negotiation and third party intervention: A review and synthesis. *Journal of Organizational Behaviour*, 13(3), 209-252. doi: 10.1002/job.4030130303
- Liberman, R. P., González-Díaz, J. D., & Catalán-Frías, M. J. (1987). *Manual de terapia de pareja: Un enfoque positivo para ayudar a las relaciones con problemas* (6.ª ed.). Bilbao: Desclée de Brouwer. ISBN 8433014315
- Lim, R. G., & Carnevale, P. J. (1990). Contingencies in the mediation of disputes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58(2), 259-272. <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.58.2.259>
- Lopes, C. (2005). *Os Mediadores e a Mediação Familiar* (Trabalho de investigação não publicado). Universidad de Santiago de Compostela, Departamento de Psicología Social, Básica y Metodología, Santiago de Compostela.
- Lopes, C. (2013). A Mediação, Re-aliança e Cultura de Paz. In P. Cunha et al. (Orgs.), *Construir a paz: Visões interdisciplinares e internacionais sobre conhecimentos e práticas*. (Vol.1, pp. 51-55). Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa. ISSN 978-989-643-105-1

- Lopes, C., & Serrano, G. (2007, septiembre). *Un modelo de evaluación general de la mediación familiar*. Ponencia presentada en el X Congreso Nacional de Psicología Social, Cádiz, España.
- Lopes, C., Cunha, P., & Serrano, G. (2010). *Papel do Mediador na Mediação Familiar: Alguns resultados provenientes de um estudo realizado em Lisboa*. In C. Nogueira, I. Silva, L. Lima, A. T. Almeida, R. Cabecinhas, R. Gomes, ... M. C. Taveira (Eds.). Actas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia, Braga. ISBN 978-989-96606-0-1
- Lourenço, A. A. (2007). *Processos auto-regulatórios em alunos do 3º ciclo do ensino básico: Contributo da auto-eficácia e da instrumentalidade* (Tese Doutoramento não publicada). Instituto de Educação e Psicologia da Universidade do Minho, Braga.
- MacCallum, R. C., Wegener, D. T., Uchino, B. N., & Fabrigar, L. (1993). The problem of equivalent models in applications of covariance structure analysis. *Psychological Bulletin*, 114(1), 185-199. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.114.1.185>
- March, J. G., & Simon, H. A. (1993). *Organizations*. (2nd ed). Cambridge, MA: Blackwell. ISBN 9780631186311
- Mack, R. W., & Snyder, R. C. (1957). The analysis of social conflict: Toward an overview and synthesis. *Journal of Conflict Resolution*, 1(2), 212-248. doi: 10.1177/002200275700100208
- Marôco, J. (2007). *Análise Estatística, com utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo. ISBN 987-972-618-452-2
- Martínez-Pecino, R., Munduate, L., & Medina, F. (2005, septiembre). *Efetividade de las estrategias de mediación*. Ponencia presentada en el IX Congreso Nacional de Psicología Social, A Coruña.

- Martinière, M. T., Nérisson, F., & Robinet, M. (1989). La médiation familiale, une voie transitionnelle. *Dialogue: Familles & Couples*, 105, 83-88.
- Mastenbroek, W. (1989). *Negotiate*. Oxford: Basil Blackwell. ISBN 0-631-16348-4
- Mayer, B. (2013). Mediation: 50 years of creative conflict. *Family Court Review*, 51 (1), 34-41. doi: 10.1111/fcre.12005
- McGillicuddy, N. B., Pruitt, D. G., Welton, G. L., Zubek, J., & Peirce, R. (1996). Factores que afectan el resultado de la mediación: el comportamiento de la tercera parte y el disputador. In K. G. Duffy, J. W. Grosch, & P. V. Olczak, *La mediación y sus contextos de aplicación: Una introducción para profesionales e investigadores* (pp. 177-190) Barcelona: Paidós. ISBN 84-493-0220-X
- McNeil, E. B. (1973). *La naturaleza del conflicto humano*. México: FCE.
- Medina, F. J., Luque, P. J., & Cruces, S. (2005). Gestión del conflicto. In L. Munduate, & F. J. Medina (Coords.), *Gestión del conflicto, negociación y mediación* (pp. 45-71). Madrid: Pirámide. ISBN 84-368-1924-1
- Medina, F. J., Vilchesa, V., Oterob, M., & Munduate, L. (2014). How negotiators are transformed into mediators. Labor conflict mediation in Andalusia. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30, 133-140 <http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2014.11.006>
- Méndez, M. (1994). *La elección de estrategias y tácticas en la mediación de conflictos sociales*. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela. ISBN 84-8121-164-8
- Méndez, M. (1995). La utilización contingente de las estrategias y tácticas de mediación. In Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, *Mediación: una alternativa extrajurídica* (pp. 103-113. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos. ISBN 84-87556-22-1

- Méndez-Valdívía, M., Cuest, M., & López, C. (2005, septiembre). *Estrategias de gestión de conflictos de los mediadores familiares*. Ponencia presentada en el IX Congreso Nacional de Psicología Social, A Coruña.
- Méndez, M., Serrano, G., & Cuesta, M. (1996). La influencia de la presión temporal en la elección de estrategias de mediación. *Psicothema*, 8(1), 133-146. ISSN 0214-9915
- Mera, A. (2013). *Mecanismos alternativos de solución de conflictos en américa latina. Diagnóstico y debate en un contexto de reformas*. In CEJA, Aportes para un diálogo sobre el acceso a la justicia y reforma civil en América Latina (pp. 375-433). Santiago de Chile: Centro de Estudios de Justicia de las Américas. ISBN 978-956-8491-27-7
- Milne, A. (1986). Divorce Mediation: A process of self-definition and self-determination. In N. S. Jacobson, & A. S. Guzman (Eds.), *Clinical Handbook of Marital Therapy* (197-216). New York: Guilford. ISBN 0898620678
- Mirón, L., Serrano, G., & Rodríguez, D. (2001, Julio-Agosto). *Factores determinantes de la mediación en conflictos familiares*. Ponencia presentada en el XXVIII Congreso de la Sociedad Interamericana de Psicología, Santiago de Chile.
- Mnookin, R. H., & Kornhauser, L. (1979). Bargaining in the shadow of the law: The case of divorce. *Yale Law Journal*, 88(5), pp. 950-997. [http:// dx.doi.org/10.2307/795824](http://dx.doi.org/10.2307/795824)
- Montes, C. P. (2014). *Negociación 2.0. Revisión empírica del constructo de eficacia en la negociación y su medida* (Tesis Doctoral no publicada). Universidad de Santiago de Compostela, Departamento de Psicología Social, Básica y Metodología, Santiago de Compostela.
- Moore, C. W. (1986). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Moore, C. W. (1995). *El proceso de mediación: Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica. ISBN 84-7577-401-6

- Moore, C. W. (2003). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (3rd ed.). San Francisco: Jossey-Bass. ISBN 0787964468
- Moscovici, S., & Zavalloni, M. (1969). The group as a polarizer of attitudes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 12(2), 125-135. <http://dx.doi.org/10.1037/h0027568>
- Munduate, L., Ganaza, J., & Alcaide, M. (1993). Estilos de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones. *Revista de Psicología Social*, 8(1), 47-68. doi: 10.1080/02134748.1993.10821669
- Munduate, L., & Martínez, J. (1998). *Conflicto y negociación*. Madrid: Pirámide. ISBN 368-1246-8
- Munduate, L., & Medina, F. (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide. ISBN 84-368-1924-1
- Munduate, L., & Medina, F. (2011). *Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación* (4.^a ed.). Madrid: Pirámide. ISBN 978-84-368-1924-3.
- Myers, D. G. (1991). *Psicología Social* (2.^a ed.). Madrid: Panamericana. ISBN 84-7903-010-0
- Myers, D. G. (2004). *Exploraciones de la psicología social* (3.^a ed.). Madrid: McGraw-Hill. ISBN 84-481-4211
- North, J. (2005, November). *Court Annexed Mediation in Australia – an Overview*. Speech given at 13th Malaysian Law Conference. Kuala Lumpur: Malaysia. Retirado de <http://www.lawcouncil.asn.au/lawcouncil/images/LCA-PDF/speeches/20051117CourtAnnexedMediationinAustralia.pdf>
- Oliveira, J. H. B. (2002). *Psicologia da Família*. Lisboa: Universidade Aberta. ISBN 972-674-368-0

- Olshaker, B. (1990). *O que vamos dizer aos nossos filhos sobre sexo, droga, doenças, divórcio, racismo e violência*. Lisboa: Edições 70.
- Oraison, M. (1981). *Psicología de nuestros conflictos con los demás* (4.^a ed.). Bilbao: Mensajero.
- Parkinson, L. (2000). Family Mediators, the need for Standards and Regulation. *Apuntes de psicología*, 18(2-3), 231-254. ISSN 0213-3334
- Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa. ISBN 84-9784-075-5
- Parkinson, L. (2008). *Mediação familiar*. Lisboa: Agora Comunicação. ISBN 978-989-8024-10-7
- Péronnet, M. (1989). L'avocat et la médiation familiale. *Dialogue: familles & couples*, 105, 56-60.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2014). *Análise de dados para Ciências Sociais. A complementaridade do SPSS*. Lisboa: Sílabo. ISBN 978-972-618-775-2
- Phillips, R. (1996). *Desfazer o nó: breve história do divórcio*. Lisboa: Terramar. ISBN 972-710-138-0
- Phillips, R. (1997). Stepfamilies from a historical perspective. *Marriage and Family Review*, 26(1-2), 5-18. doi: 10.1300/J002v26n01_02
- Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict: Concepts and models. *Administrative Science Quarterly*, 12(2), 296-320. doi: 10.2307/2391553
- Portal Europeu da Justiça. (s.d.). *Divórcio-Portugal*. Retirado de https://e-justice.europa.eu/content_divorce-45-pt-maximizeMS_EJN-pt.do?member=1
- Portal Europeu da Justiça. (2013). *Mediação nos Estado-Membros – Alemanha*. Retirado de https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-maximizeMS-pt.do?member=1

- Pruitt, D. G. (1981). *Negotiation Behavior*. New York: Academic Press. ISBN 0-12-566250-5
- Pruitt, D. G. (1983). Strategic choice in negotiation. *American Behavioral Scientist*, 27(2), 167-194. doi: 10.1177/000276483027002005
- Pruitt, D. G. (1987). Conspiracy theory in conflict escalation. In C. F. Graumann & S. Moscovici (Eds.), *Changing conceptions of conspiracy* (pp. 191-202). New York: Springer. ISBN 9781461298021
- Pruitt, D. G. (1990, septiembre). The Psychology of mediation: The role of third parties in interpersonal conflict. In *III Congreso Nacional de Psicología Social: Documentos Varios* (pp. 1-12). Santiago de Compostela: Ediciones Tórculo.
- Pruitt, D. G. (2012). Commentary 1. *Negotiation and Conflict Management Research*. (5)4,384-391. doi:10.1111/j.1750-4716.2012.00114.x
- Pruitt, D. G., & Carnevale, P. J. (1993). *Negotiation in social conflict*. England: Open University Press. ISBN 0-335-09866-5
- Pruitt, D. G., & Gahagan J. P. (1974). Campus crisis: The search for power. In J. T. Tedeschi (Ed.), *Perspectives on social power* (pp. 349-392). Chicago: Aldine. ISBN 0202251179
- Pruitt, D. G., & Kressel, K. (1985). The mediation of social conflict: An introduction. *The Journal of Social Issues*, 41(2), 1-10. doi: 10.1111/j.1540-4560.1985.tb00851.x
- Pruitt, D. G., & Rubin, J. Z. (1986). *Social conflict, escalation, stalemate and settlement*. New York: Random House. ISBN 0-394-35245-9
- Putnam, L. L. (1985). Bargaining as organizational communication. In R. D. McPhee, & P. K. Tompkins (Eds.), *Organizational communication: Traditional themes and new directions* (pp. 129-148). Beverly Hills, CA: Sage. ISBN 0803921861

- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa Gradiva. ISBN 972-662275-1
- Rahim, M. A. (1983). A measure of the styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368–376. doi: 10.2307/255985
- Rahim, M. A. (1985). Strategy for managing conflict in complex organizations. *Human Relations*, 38(1), 81-89. doi: 10.1177/001872678503800105
- Rahim, M. A. (1990, June). *A normative theory of conflict management: Matching styles of handling interpersonal conflict with situations*. Paper presented at Third Annual Conference of the International Association for Conflict Management, Vancouver, Canada.
- Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *The International Journal of Conflict Management*, 13(3), 206-235. doi: 10.1108/eb022874
- Rahim, M. A., & Bonoma, T. V. (1979). Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological Reports*, 44(3), 1323-1344. doi:10.2466/pr0.1979.443c.1323
- Rahim, M. A., Magner, N. R., & Shapiro, D. L. (2000). Do justice perceptions influence styles of handling conflict with supervisors?: What justice perceptions, precisely?. *The International Journal of Conflict Management*, 11(1), 9-31. doi: 10.1108/eb022833
- Raiffa, H. (1982). *The art and science of negotiation*. Cambridge, Mass: Harvard University Press. ISBN 0-674-04812-1
- Redorta, J. (2007). *Entender el conflicto: la forma como herramienta*. Barcelona: Ediciones Paidós. ISBN 978-84-493-2011-8
- Reis, M., & Meneses, C.P. (2001). *Guia práctico do divórcio* (4.^a ed.). Lisboa: Quid Juris? ISBN 972-724-099-2

- Requena, M. (1999). La medición familiar en el ámbito del Consejo de Europa. *Anuario de Psicología Jurídica*, 9, 173-187. ISSN 1133-0740
- Rial, A., Varela, J., & Rojas, A. J. (2001). *Depuración y análisis preliminares de datos en SPSS*. Madrid: Ra-Ma. ISBN84-7897-463-6.
- Ribeiro, M. S. (1999). *Divórcio: Guarda conjunta dos filhos e mediação familiar*. Lisboa: Edições Pé da Serra. ISBN 972-97368-0-4
- Rios, P. L. (2005). *Mediação Familiar: Estudo preliminar para uma regulamentação legal da mediação familiar em Portugal*. Lisboa: Verbojurídico.
- Ripol-Millet, A. (1994). *Separació i divorci: la mediació familiar*. Catalunya: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. ISBN 84-393-3218-1
- Ripol-Millet, A. (2001). *La mediació familiar*. Catalunya: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. ISBN 84-393-5425-8
- Romain Rolland. (s.d.). In “*Entre aspas*”. Retirado de http://www.topfrases.com/autor/romain_rolland
- Romero, F. (2001). La mediación familiar, un nuevo ritual para la separación y el divorcio en las sociedades actuales, en estructura social y cambio social. In *Estructura y cambio social. Homenaje a Salustiano del Campo* (365-402). Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid. ISBN 84-7476-322-3
- Romero, F. (2005). *La mediación: una visión plural. Diversos campos de aplicación*. Canarias: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. ISBN 84-689-4329-0.
- Rosa, M. J. V., & Chitas, P. (2013). *Portugal e a Europa: Os números*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos. ISBN 978-989-8662-01-9
- Rubin, J. Z. (1980). Experimental research on third-party intervention in conflict: Toward some generalizations. *Psychological Bulletin*, 87(2), 379-391.

- Rubin, J. Z. (Ed.) (1981). *Dynamics of third party intervention: Kissinger in the Middle East*. New York: Praeger.
- Rubin, J. Z. (1983). Negotiation: An introduction to some issues and themes. *American Behavioural Scientist*, 27(2), 135-147. doi: 10.1177/000276483027002003
- Rubin, J. Z., Pruitt, D. G., & Kim, S. H. (1994). *Social conflict, escalation, stalemate and settlement* (2nd ed.). New York: Random House. ISBN 0070542112
- Ruiz, M. A., Pardo, A., & San Martín, R. (2010). Modelos de ecuaciones estructurales. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 34-45. Retirado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1794.pdf>
- Salem, P. (2009). The emergence of triage in family court services: The beginning of the end for mandatory mediation? *Family Court Review*, 47(3), 371-388. doi: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-1617.2009.01262.x>
- Sander, F. E. (1979). Varieties of Dispute Processing. In A. Levin, & R. Wheeler (Eds.) *The Pound Conference: Perspectives on Justice in the Future. Proceedings of the Nacional Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice* (pp. 64-87). St. Paul, Minnesota: West Publishing Co. ISBN-10: 082992096X
- Schoop, M., Köhne, F., & Ostertag, K. (2010). Communication Quality in Business Negotiations. *Group Decision and Negotiation*, 19(2), 193-209. doi: 10.1007/s10726-008-9128-8
- Serrano, G. (1996a). *Elogio de la negociación: Discurso inaugural lido na solene apertura do curso académico 1996-1997*. Santiago de Compostela: Servicio de Publicaciones e Intercambio Científico de la Universidad de Santiago de Compostela. ISBN 84-8121-520-1

- Serrano, G. (1996b). Qué dice la investigación científica sobre mediación. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 12(2-3), 127-147. ISSN 1576-5962
- Serrano, G. (1997, June). *El uso contingente de tácticas en situaciones de mediación*. Communication presented at the 10th Annual Conference of the International Association for Conflict Managements (IACM). Bonn, Germany.
- Serrano, G. (2001). Noves tendències en mediació familiar. In *La mediació familiar, Justícia i societat*, 23 (pp. 209-221). Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia. Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Barcelona. ISBN 84-393-5425-8
- Serrano, G. (2003). *Nuevos Desarrollos en Psicología de la Mediación*. Ponencia presentada en el Congreso de Mediación Familiar. Valladolid, España.
- Serrano, G. (2004). Problemas y Perspectivas de la mediación. In P. Cunha (Org.), *Actas do Colóquio Mediação: Uma forma de resolução alternativa de conflitos* (pp. 13-31). Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa. ISBN 972-8830-11-4
- Serrano, G. (2007). Prólogo. In J. Redorta (2007). *Entender el conflicto. La forma como herramienta*. Barcelona: Paidós. ISBN 978-84-493-2011-8
- Serrano, G. (2008). Eficacia y mediación familiar. *Boletín de Psicología*, 92, 51-63. ISSN 0212-8179
- Serrano, G. (2010). Percepción y conflicto. In N. González-Cuellar, Á. Sanz, & J. C. Ortiz (Coords.) *Mediación: Un método de ¿ conflictos: Estudio interdisciplinar* (pp.41-53). Madrid: Colex. ISBN 978-84-8342-224-3
- Serrano, G., Lopes, C., Rodríguez, D., & Mirón, L. (2005, July). *Relationship between successful mediations and mediators characteristics*. Communication presented at the 9th European Congress of Psychology, Granada, Spain.

- Serrano, G., Lopes, C., Rodríguez, D., & Mirón, L. (2005, septiembre). *El papel del mediador en la mediación*. Ponencia presentada en el IX Congreso Nacional de Psicología Social, A Coruña.
- Serrano, G., Lopes, C., Rodríguez, D., & Mirón, L. (2006). Características de los mediadores y éxito de la mediación. *Anuario de Psicología Jurídica*, 16, 75-88. ISSN 1133-0740
- Serrano, G., & Méndez, M. (1999). Las intervenciones de los mediadores. *Revista de Psicología General e Aplicada*, 52(2-3), 235-253. ISSN 0373-2002
- Mirón, L., Serrano, G., & Rodríguez, D. (2001, julio-agosto). *Factores determinantes de la mediación en conflictos familiares*. Ponencia presentada en el XXVIII Congreso de la Sociedad Interamericana de Psicología, Santiago de Chile.
- Serrano, G., & Rodríguez, D. (1993). *Negociación en las organizaciones*. Madrid: Eudema. ISBN 84-7754-181-4
- Shahin, S., & Malekmohammadi, I. (2013). Application of structural equation modeling (SEM) in restructuring state intervention strategies toward paddy production development. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 3(12), 576-618. ISSN 2222-6990
- Shailor, J. G. (2000). Desarrollo de un enfoque transformador para la mediación. Consideraciones teóricas y prácticas. In D. F. Schnitman, *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos: Perspectivas y Prácticas* (pp. 185-206). Barcelona: Granica. ISBN 950-641-302-9
- Sheppard, B. H., Bkumenfeld-Jones, K., Minton, J. W., & Hyder, E. (1991). *Informal conflict intervention: Advice and dissent*. Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management Association, Miami, Fl.

- Silverstein, O. (1998). Single women: later years. In M. Walters, B. Carter, P. Papp, & O. Silverstein (Eds.). *The invisible web: Gender patterns in family relationship* (pp. 390-406). New York: Guilford Press. ISBN 9780898624823
- Singer, L. R. (1989). The quiet revolution in dispute settlement. *Mediation Quarterly*, 7(2), 105-113. doi: 10.1002/crq.3900070203
- Singly, F. (2011). *Sociologia da família contemporânea*. Edições Texto & Grafia. ISBN 987-989-8285-50-8
- Six, J-F. (1995). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Editorial Paidós. ISBN 84-493-0437-7
- Smith, W. P. (1987). Conflict and negotiation. Trends and emerging issues. *Journal of Applied Social Psychology*, 17, 641-677. doi: 10.1111/j.1559-1816.1987.tb01175.x
- Soria, M., Villagrasa, C., & Armadans, I. (Coords.). *Mediación familiar: conflictos: técnicas, métodos y recursos*. Barcelona: Editorial Bosch, S. A. ISBN 9788497903950
- Sottomayor, M. C. (2008). A representação da infância nos tribunais e a ideologia patriarcal. In M. B. Dias, & J. D. Pinheiro (Coords.), *Escritos de Direito das Famílias: uma perspectiva luso-brasileira* (pp. 285-306), Porto Alegre, Brasil: Magister Editora.
- Sottomayor, M. C. (2014). *Regulação do exercício das responsabilidades parentais nos casos de divórcio* (6.^a ed.). Coimbra: Almedina. ISBN 978-972-40-5960-0
- Stevens, J. P. (2009). *Applied multivariate statistics for the social sciences* (5th ed.). New York: Routledge. ISBN 978-0-8058-5901-0
- Sternberg, R. J. (1986). A triangular theory of love. *Psychological Review*, 93(2), 119-136. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-295X.93.2.119>
- Suares, M. (1999). *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas* (2.^a ed.). Barcelona: Paidós. ISBN 950-12-8704-1

- Suares, M. (2001). Mediación y resolución de conflictos: Un nuevo campo de intervención para el trabajador social. In J. Pallarés, X. Pelegrí, & J. Amézaga, (Coords.), *Yacimientos profesionales para el trabajo social: Nuevas perspectivas de intervención* (pp. 93-96). Zaragoza: Mira Editores. ISBN 978-84-8465-049-2
- Susskind, L., & Madigan, D. (1984). New Approaches to Resolving Disputes in the Public Sector. *The Justice System Journal*, 9(2), 179-203. ISSN 0098-261X
- Taylor, M., Harper, S., Jurecko, L., Melowsky, J., & Towler, C. (2015). The resource center for separating and divorcing families: interdisciplinary perspectives on a collaborative and child-focused approach to alternative dispute resolution. *Family Court Review*, 53(1). doi:10.1111/fcre.12127
- Thomas, K. (1976). Conflict and conflict management. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 889-936). Chicago: Rand McNally. ISBN 0-528-62912-3
- Tjosvold, D. (1989). Interdependence approach to conflict management in organizations. In M. A. Rahim (Ed.), *Managing conflict: An interdisciplinary approach* (pp. 41-50). New York, Praeger. ISBN 0275926834
- Tjosvold, D. (1997). Conflict within interdependence: Its value for productivity and individuality. In C. K. W. De Dreu, & E. Van de Vliert, (Eds). *Using conflict in organizations* (pp. 23-37). London: Sage. ISBN 0-7619-5090-7
- Touval, S., & Zartman, I. W. (1989). Mediation in international conflicts. In K. Kressel, & D. G. Pruitt (Eds.), *Mediation research: The Process and effectiveness of third-party intervention* (pp. 115-137). San Francisco: Jossey-Bass. ISBN 1555421628
- Uhlenberg, P., Cooney, T., & Boyd, R. (1990). Divorce for women after midlife. *Journal of Gerontology: Social Sciences*, 45(1), S3-S11. ISSN 0022-1422

- Vall, A, & Villanueva, N. (2008). Servicios y programas de mediación familiar. In M. Soria, C. Villagrasa, & I. Armadans (Coords.). *Mediación familiar: conflictos: técnicas, métodos y recursos* (pp. 223-252). Barcelona: Editorial Bosch, S. A. ISBN 9788497903950
- Van de Vliert, E. (1984). Conflict prevention and escalation. In P. J. D. Drenth, H. K. Thiery, P. J. Willems, & C.J. de Wolff (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology* (pp. 521-546). Chichester: John Wiley & Sons. doi: 10.1002/job.4030070209
- Van de Vliert, E. (1993). Paths to constructive conflict management in organization. In L. Munduate, & M. Barón (Comps.). *Gestión de recursos humanos y calidad de vida laboral* (pp. 13-29). Madrid: Eudema. ISBN 847754168X
- Vieira de Almeida, & Associados, Sociedade de Advogados, RL. (2011, maio). Flash Contencioso & Arbitragem-Fiscal | Despacho 7819/2011: Despacho de Execução na área da Justiça do Memorando negociado com a Troika. *Flash Informativo*. Retirado de http://www.vda.pt/xms/files/Newsletters/Flash_Contencioso___Arbitragem_-_Fiscal_Despacho_7819-2011_Despacho_de_Execucao_na_area_da_Justica_do_Memorando_negociado_com_a_Troika-31.05.2011-.pdf
- Wall, J., & Callister, R. (1995). Conflict and its management. *Journal of Management*, 21(3), 515-558. doi: 10.1177/014920639502100306
- Wall, J., Dunne, T., & Chan-Serafin, S. (2011). The effects of neutral, evaluative, and pressing mediator strategies. *Conflict Resolution Quarterly*, (29)2, 127-150. doi: 10.1002/crq.20043
- Walton, R. E., & McKersie, R. B. (1965). *A behavioural theory of labour relations*. New York: McGraw-Hill.

- Welton, G. L. (1996). Las partes en conflicto: Sus características y percepciones. In K. G. Duffy, J. W. Grosch, & P. V. Olczak, *La mediación y sus contextos de aplicación: Una introducción para profesionales e investigadores* (pp. 141-155) Barcelona: Paidós. ISBN 84-493-0220-X
- Whatling, T. (Maio 2003). *Family mediation in UK. Evolution & development 1978 to 2003*. Communication presented at the Portugal Alternative Dispute Resolution Conference, Coimbra.
- Wieviorka, M. (Dir.) (2002). *La médiation: une comparaison européenne*. Saint-Denis-la-Plaine: Éditions de la Délégation Interministérielle à La Ville. ISBN 2-11-093-7654
- Wilde, Z., & Gaibrois, L. (2003). *O que é a mediação*. Lisboa: Ágora Publicações. ISBN 9789729758454
- Vinyamata, E. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós. ISBN 9788449313646
- Zariski, A. (2010). A Theory Matrix for Mediators. *Negotiation Journal*, (26)2, 203–235. doi: 10.1111/j.1571-9979.2010.00269.x

LEGISLAÇÃO CONSULTADA

144-Part 5 Cong. Rec. 6187-6118 (1998) (statement of Sen. Coble). Alternative Dispute Resolution Act of 1998. Retirado de https://books.google.pt/books?id=956nQAD4DZAC&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Código Civil, art.º 1773.º, n.º 1, n.º 2, n.º 3. Divórcio: modalidades.

Código Civil, art.º 1774.º. Mediação familiar. Altera Decreto-Lei nº 47/344 de 25 de novembro 1966, art.º 1774.º.

Código Civil, art.º 1779.º. Divórcio litigioso: Tentativa de conciliação; conversão do divórcio sem consentimento de um dos cônjuges em divórcio por mútuo consentimento.

Código Civil, art.º 1781.º. Divórcio litigioso: Rutura do casamento.

Código Civil, art.º 1878.º, n.º1. Responsabilidades parentais: Conteúdo do poder paternal.

Código Civil, art.º 1901.º, n.º 1, n.º 3. Exercício das responsabilidades parentais: Responsabilidades parentais na constância do matrimónio.

Código Civil, art.º 1905.º. Exercício das responsabilidades parentais: Alimentos devidos ao filho em caso de divórcio, separação judicial de pessoas e bens, declaração de nulidade ou anulação do casamento.

Código Civil, art.º 1906.º. Exercício das responsabilidades parentais: Exercício das responsabilidades parentais em caso de divórcio, separação judicial de pessoas e bens, declaração de nulidade ou anulação do casamento.

Código Civil, art.º 1918.º, nº 1. Inibição e limitações ao exercício das responsabilidades parentais: Perigo para a segurança, saúde, formação moral e educação do filho.

Código Civil Português, aprovado por Carta de Lei de 1 de julho de 1867. Retirado de <http://www.fd.ulisboa.pt/wp-content/uploads/2014/12/Codigo-Civil-Portugues-de-1867.pdf>.

Código de Registo Civil, de 18 de fevereiro de 1911, *Diário do Governo*, N.º 41, de 20 de Fevereiro de 1911.

Constituição de 1933, art.º 12.º. *Diário do Governo*, 1.ª série, N.º 43, Suplemento, de 22 de Fevereiro de 1933. Presidência do Ministério. Da família: Bases da constituição da família.

Decreto-Lei de 3 de novembro de 1910, art.º 1.º, art.º 3.º, art.º 4.º, *Diário do Governo*, de 4 de novembro de 1910, N.º 26, pp. 282-283. Ministério da Justiça. Decreto com força de lei: Estabelece o divórcio.

Decreto-lei de 20 de abril de 1911, art.º 1.º, *Diário do Governo*, de 21 de Abril de 1911, N.º 92, pp. 1619. Ministério da Justiça. Lei da separação do Estado das igrejas: Da liberdade de consciência e de cultos.

Decreto-lei n.º 314/78, de 27 de Outubro, art.º 147.º-D, n.º 1, *Diário da República*, 1.ª série-A, de 27 de outubro de 1978, N.º 248, pp. 2256-2281. Revê a Organização Tutelar de Menores: Mediação.

Decreto-Lei n.º 314/78, de 27 de outubro, art.º 175.º, n.º 1, *Diário da República*, 1.ª série-A, de 27 de outubro de 1978, N.º 248, pp. 2256-2281. Ministério da Justiça. Revê a Organização Tutelar de Menores: Conferência.

Decreto-Lei n.º 314/78, de 27 de outubro, art.º 180.º, n.º 1, *Diário da República*, 1.ª série-A, de 27 de outubro de 1978, N.º 248, pp. 2256-2281. Ministério da Justiça. Revê a Organização Tutelar de Menores: Sentença.

Decreto-Lei n.º 146/2000 de 18 de julho, *Diário da República*, 1.ª série-A, de 18 de julho de 2000, N.º 164, pp. 3313- 3323. Ministério da Justiça. Aprova a Lei Orgânica do Ministério da Justiça.

Decreto-Lei n.º 272/2001 de 13 outubro, *Diário da República*, 1.ª série-A, de 13 de outubro de 2001, N.º 238, pp. 6473- 6477. Ministério da Justiça. Determina a atribuição e transferência de competências relativas a um conjunto de processos especiais dos tribunais judiciais para o Ministério Público e as conservatórias de registo civil, regulando os correspondentes procedimentos.

Decreto-Lei n.º 206/2006 de 27 de outubro, *Diário da República*, 1.ª série-A, de 27 de outubro de 2006, N.º 208, pp. 7463- 7473. Ministério da Justiça. Aprova a Lei Orgânica do Ministério da Justiça.

Decreto-Lei n.º 127/2007, de 27 de abril. *Diário da República*, 1.ª série, de 27 de abril de 2007, N.º 82, pp. 2639-2636. Ministério da Justiça. Aprova a orgânica do Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios (GRAL), no âmbito do Ministério da Justiça, assim como o respetivo quadro de pessoal dirigente, que é publicado em anexo.

Decreto-Lei n.º 123/2011, de 29 de dezembro, *Diário da República*, 1.ª série, de 29 de dezembro de 2011, N.º 249, pp. 5481-5490. Ministério da Justiça. Aprova a Orgânica do Ministério da Justiça.

Decreto-Lei n.º 163/2012, de 31 de julho, *Diário da República*, 1.ª série, de 31 de julho de 2012, N.º 147, pp. 3943-3947. Ministério da Justiça. Aprova a Orgânica do Ministério da Justiça.

Decreto-Lei n.º 122/2013, de 26 de Agosto, *Diário da República*, 1.ª série, de 26 de agosto de 2013, N.º 163, pp. 5146-47. Ministério da Justiça. Altera (terceira alteração) o Decreto-Lei n.º 272/2001, de 13 de outubro, que determinou a atribuição e transferência de competências relativas a um conjunto de processos especiais dos tribunais judiciais para o Ministério Público e as conservatórias de registo civil, regulando os correspondentes procedimentos.

Décret n.º96-652 du 22 juillet 1996, art.131-1, *Journal Officiel de la République Française*, 23 juillet 1996, N.º 170, pp. 11125-11127. Relatif à la conciliation et à la médiation judiciaires.

Despacho n.º 12368/97 de 9 de dezembro, *Diário da República* – 2.ª série, de 9 de dezembro de 1997, N.º 283, pp. 15039-15040. Ministério da Justiça. Cria, no âmbito do projeto de investigação-ação "Mediação Familiar em Conflito Parental", e na dependência do Ministro da Justiça, um Gabinete destinado a assegurar a prestação de um serviço público de mediação familiar em situações de divórcio e de separação. Define as atribuições, objetivos e estratégias do referido Gabinete, cuja coordenação compete ao Centro de Estudos Judiciários, na pessoa do Lic. António Henrique Lourenço Farinha, definindo igualmente as respetivas competências. Dispõe sobre o funcionamento do gabinete, que funcionará em instalações cedidas pela Ordem dos Advogados, bem como sobre o pessoal que o integrará.

Despacho n.º 1091/2002, de 16 de janeiro, *Diário da República*, 2.ª série, N.º 13, de 16 de janeiro de 2002, pp. 887-888. Secretário de Estado da Justiça - Ministério da Justiça. Altera o âmbito territorial de competências do gabinete de Mediação Familiar, passando este a desenvolver a sua intervenção na área geográfica das comarcas de Lisboa, Amadora, Sintra, Cascais, Oeiras, Loures, Mafra, Seixal, Barreiro e Almada.

Despacho n.º 18778/2007, de 13 de julho, *Diário da República*, 2.ª série, de 22 de agosto de 2007, N.º 161, pp. 24051-24052. Secretário de Estado da Justiça - Ministério da Justiça. Regula a atividade do sistema de mediação familiar.

Despacho n.º 7819/2011 de 19 de maio. *Diário da República*, 2.ª série, de 30 de maio de 2011, N.º 104, pp. 23265- 23266. Ministério da Justiça. Determina a adoção de várias medidas preparatórias na área da justiça que viabilizem o cumprimento dos exigentes prazos acordados, e que foram assumidos no âmbito do quadro do programa de auxílio financeiro à República Portuguesa assegurado pelo Banco Central Europeu, a Comissão Europeia e o Fundo Monetário Internacional (Troika).

Direção-Geral da Política de Justiça. (s/d). *Código de processo civil*. Retirado de <http://www.dgpj.mj.pt/sections/leis-da-justica/livro-iii-leis-civis-e/consolidacao-processo/codigo-processo-civil/>

Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Maio de 2008 relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial, de 24 de maio de 2008. Parlamento Europeu e Conselho. Retirado de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0052&from=PT>

European Forum for Research and Training in Family Mediation (2013). *Statutes*. Retirado de http://www.forumeuropeen.eu/wp-content/uploads/2011/10/Statuts.ForumDesMediations.Engl_.pdf

Lei Constitucional n.º 1/2005, de 12 de agosto, *Diário da República*, 1.ª série-A, de 12 de agosto de 2005, N.º 155, art.º 36º, n.º5. Assembleia da República. Família, casamento e filiação.

Lei Constitucional n.º 1/2005, de 12 de agosto, *Diário da República*, 1.ª série-A, de 12 de agosto de 2005, N.º 155, art.º 69.º, n.º 1. Assembleia da República. Infância.

Lei n.º 133/99 de 28 de agosto. *Diário da República*, 1.ª série-A, de 28 de agosto de 1999, N.º 201, p. 5945. Assembleia da República. Altera (quinta alteração) o Decreto-Lei n.º 314/78, de 27 de Outubro, em matéria de processos tutelares cíveis.

Lei n.º 16/2001 de 22 de junho. *Diário da República*, 1.ª série-A, de 22 de junho de 2001, N.º 143, pp. 3666-3675. Assembleia da República. Aprova a Lei da Liberdade Religiosa.

Lei n.º 61/2008 de 31 outubro, art.º 3º, n.º1. *Diário da República*, 1.ª série, de 31 de outubro de 2008, N.º 212, p. 7633. Assembleia da República. Altera o regime jurídico do divórcio.

Lei n.º 9/2010 de 31 maio. *Diário da República*, 1.ª série, de 31 maio de 2010, N.º 105, p. 1853. Assembleia da República. Permite o casamento civil entre pessoas do mesmo sexo. Altera o Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 47344 de 25 de Novembro de 1966.

Lei n.º 63/2011 de 14 de dezembro 2011. *Diário da República*, 1.ª série, de 14 de dezembro de 2011, N.º 238, pp. 5276- 5289. Assembleia da República. Aprova a Lei da Arbitragem Voluntária, que se publica em anexo à presente lei e altera o Código de Processo Civil.

Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. *Diário da República*, 1.ª série, de 19 de abril de 2013, N.º 77, pp. 2278.2284. Assembleia da República. Estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública.

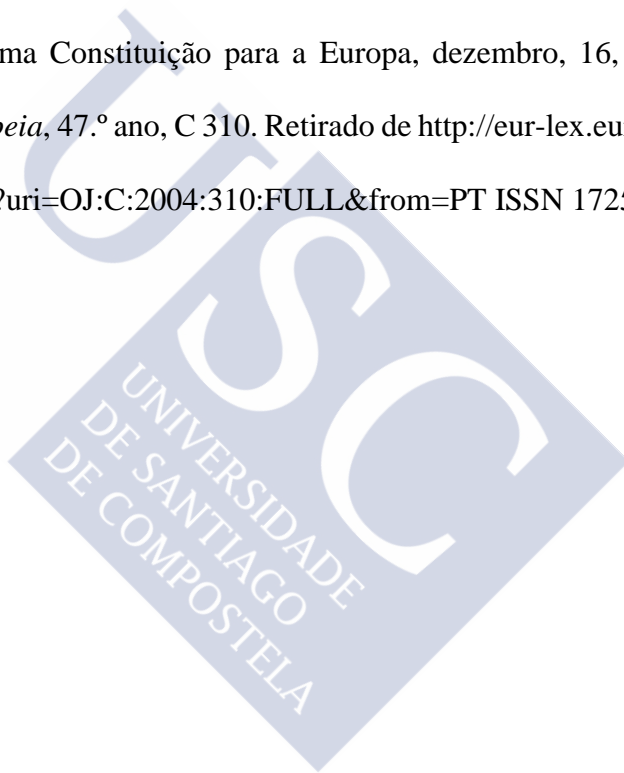
Ley 15/2005, de 8 de julio. *Boletín Oficial del Estado*, de 9 de julio de 2005, N.º 163, pp. 24458-24461. Jefatura del Estado. Modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.

Resolução da Assembleia da República n.º 20/90 de 12 de Setembro, *Diário da República*, 1.ª série-A, de 12 de Setembro de 1990, N.º 211/90, 1.º Suplemento, pp. 3738-(2)-3738-(20). Presidência da República. Aprova, para ratificação, a convenção sobre os direitos da criança, assinada em Nova Iorque a 26 de janeiro de 1990.

Recomendação n.º R(98) 1 do Comité de Ministros do Conselho da Europa aos Estados Membros sobre a Mediação Familiar, de 21 de janeiro de 1998. Comité de Ministros.

Retirado de <http://www.cej.mj.pt/cej/recursos/ebooks/GuiaDivorcioRespParent/anexos/anexo38.pdf>

Tratado que estabelece uma Constituição para a Europa, dezembro, 16, 2004, *Jornal Oficial da União Europeia*, 47.º ano, C 310. Retirado de <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2004:310:FULL&from=PT> ISSN 1725-2482











A MEDIAÇÃO NOS CONFLITOS DE SEPARAÇÃO E DIVÓRCIO



No Departamento de Psicologia Social e Básica da Universidade de Santiago de Compostela, uma Equipa de Investigadores está a levar a cabo um estudo sobre os problemas da separação e divórcio. Desta equipa fazem parte os professores Gonzalo Serrano, Dámaso Rodríguez e Lourdes Mirón da Universidade de Santiago de Compostela; a professora Mayte Méndez da Universidade de Oviedo e, em Portugal, Dra. Carla Lopes.

Desde algum tempo que funcionam Serviços de Mediação, tanto públicos como privados, que pretendem ajudar os casais que se encontram nesta situação, de modo a que a separação se faça de uma forma rápida e eficaz, evitando dentro do possível as dificuldades para chegar a acordo e facilitar que os problemas, com frequência difíceis e dolorosos, se resolvam de uma maneira cooperativa e positiva para os indivíduos e para as famílias implicadas.

Em Lisboa, existe um **Gabinete de Mediação Familiar**, criado em 1999 na sequência de um protocolo entre o Ministério da Justiça e a Ordem dos Advogados. Este gabinete, enquanto serviço público, encontra-se actualmente na dependência da Direcção Geral da Administração Extrajudicial.

Com o presente questionário desejamos conhecer um pouco mais da problemática, para assim melhor ajudar as pessoas que têm que passar por esta situação.

Assim sendo, iremos colocar-lhe uma série de perguntas. Desde já, pedimos-lhe encarecidamente que **leia atentamente e responda com a máxima sinceridade**.

Como poderá comprovar, não lhe perguntamos o seu nome ou local de residência, de forma que o questionário é **anónimo e garante-se a total confidencialidade das suas respostas**.

Se a resposta ao questionário suscitar quaisquer questões, estaremos disponíveis para os esclarecimentos necessários.

Muito Obrigado pela sua Colaboração!

Prof. Gonzalo Serrano (*USC*)
Dra. Carla Lopes (*Investigadora*)
Dra. Luísa Aboim Inglez (*GMF*)

Tel. 0034 981563100 ext. 13796
Tm. 00351 932400758
Tel. 00351 213512820

A. DADOS PESSOAIS

1. Idade anos

2. Sexo (*assinale com uma cruz na quadrícula correspondente*)

Feminino

Masculino

3. Estado Civil (*assinale com uma cruz na quadrícula correspondente*)

Solteiro

Casado

Separado

Divorciado

União de facto

4. Profissão

5. Habilitações escolares e/ou académicas (*assinale com uma cruz na quadrícula correspondente*)

Sem Instrução

Ensino Básico

Ensino Secundário

Ensino Superior

6. Qual era o seu salário bruto mensal? (*assinale com uma cruz na quadrícula correspondente*)

Menos de 500 euros

Entre 500 e 1000 euros

Entre 1000 e 1500 euros

Entre 1500 e 2000 euros

Entre 2000 e 2500 euros

Mais de 2500 euros

7. Qual era o salário do outro progenitor dos seus filhos? (assinale com uma cruz na quadrícula correspondente)

- Menos de 500 euros
- Entre 500 e 1000 euros
- Entre 1000 e 1500 euros
- Entre 1500 e 2000 euros
- Entre 2000 e 2500 euros
- Mais de 2500 euros
- Não sei

8. a) Quantos filhos tem desta relação?

b) Quais são as suas idades?

9. a) Tem mais filhos?

Sim Não

b) Se sim, quantos e com que idades?

10. Com quem viviam habitualmente os seus filhos? (assinale com uma cruz na quadrícula correspondente)

- Consigo
- Com o outro progenitor
- Com ambos
- Com outros familiares
- Outra situação Qual?

B. DADOS SOBRE O SEU MATRIMONIO/UNIÃO E SEPARAÇÃO

11. Quanto tempo esteve casado ou em união de facto?

..... anos meses

12. Há quanto tempo está separado?

..... anos meses

13. De quem partiu a iniciativa da separação?

De si

Da outra parte

De ambos

14. Como se processou a sua separação?

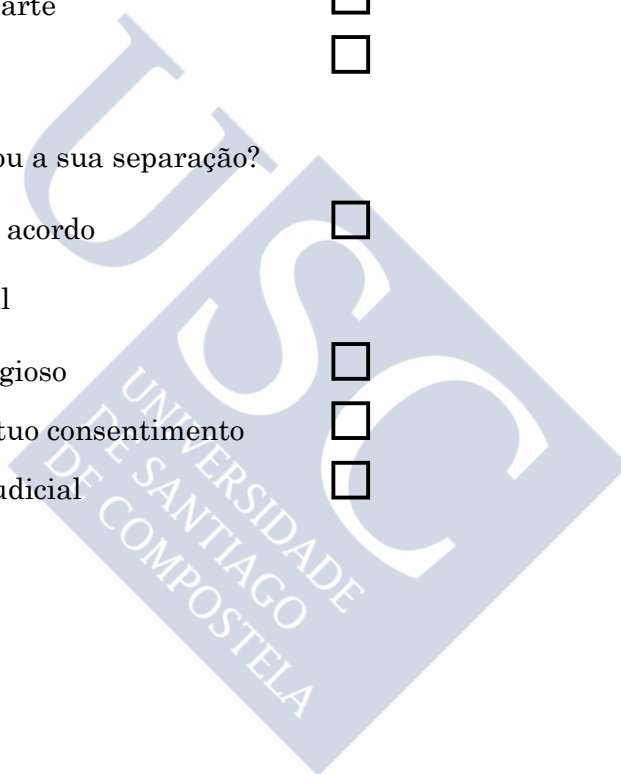
De comum acordo

Via judicial

Litigioso

Mútuo consentimento

Via extrajudicial



C. CARACTERÍSTICAS DA SEPARAÇÃO

15. Quais foram, na sua opinião, as causas da ruptura?

Seguidamente apresentam-se algumas possíveis causas de ruptura. Assinale com um círculo o número que corresponde à importância de cada uma destas; tendo em consideração que;

1. Pouco Importante

2. Importante

3. Bastante Importante

4. Muito Importante

0. Sem relação com a ruptura

15 a	Dificuldades de comunicação	1	2	3	4	0
15 b	Deterioração na esfera do relacionamento sexual	1	2	3	4	0
15 c	Desacordo em assuntos económicos	1	2	3	4	0
15 d	Problemas económicos	1	2	3	4	0
15 e	Desamor	1	2	3	4	0
15 f	Incompatibilidades pessoais	1	2	3	4	0
15 g	Desacordo de opiniões em assuntos importantes	1	2	3	4	0
15 h	Conflitos em assuntos relacionados com os filhos	1	2	3	4	0
15 i	Condutas agressivas	1	2	3	4	0
15 j	Infidelidade da minha parte	1	2	3	4	0
15 k	Infidelidade do meu ex-cônjuge	1	2	3	4	0
15 l	Intromissões familiares	1	2	3	4	0
15 m	Alcoolismo e/ou consumo de drogas no casal	1	2	3	4	0
15 n	O cônjuge não assumia as suas responsabilidades como esposo/a	1	2	3	4	0
15 o	O cônjuge não assumia as suas responsabilidades como pai/mãe	1	2	3	4	0
15 p	Ciúmes	1	2	3	4	0
	OUTRAS CAUSAS					
		1	2	3	4	0
		1	2	3	4	0
		1	2	3	4	0
		1	2	3	4	0

16. Qual foi o grau de conflito existente durante a última época de convivência?

- Nenhum
- Moderado
- Importante
- Muito Importante

17. Em que medida é que considera que os pontos a seguir apresentados foram importantes durante a última época de convivência?

Assinale com um círculo o número que corresponde tendo em consideração a seguinte escala:

1. Pouco Importante

2. Importante

3. Bastante Importante

4. Muito Importante

0. Não foi importante

<i>17 a</i>	Dificuldades de comunicação	1	2	3	4	0
<i>17 b</i>	Incompreensão	1	2	3	4	0
<i>17 c</i>	Hostilidade	1	2	3	4	0
<i>17 d</i>	Violência verbal	1	2	3	4	0
<i>17 e</i>	Violência física	1	2	3	4	0
<i>17 f</i>	Convivência difícil	1	2	3	4	0
<i>17 g</i>	Desinteresse	1	2	3	4	0

18. O que pensava em relação à Separação, considerava que era necessária e que não restava outra solução?

- Pensava que não era necessária
- Estava em dúvida
- Estava convencido(a) de que era necessária
- Estava completamente convencido(a) de que era necessária

19. Na sua opinião, até que ponto o seu EX-CÔNJUGE considerava que a separação era necessária e que não restava outra solução?

- Pensava que não era necessária
- Estava em dúvida
- Estava convencido(a) de que era necessária
- Estava completamente convencido(a) de que era necessária
- Não sei

D. A MEDIAÇÃO

20. Recorreu a algum outro técnico ou instituição de MEDIAÇÃO FAMILIAR para negociar a sua separação?

Sim Não

Se sim com que objectivo?

21. *Se respondeu afirmativamente à questão anterior*, de quem partiu a iniciativa?

- De si
- Da outra parte
- De ambos
- De outra pessoa/instituição Quem?

22. Quando recorreu à MEDIAÇÃO FAMILIAR tinha realmente vontade de chegar a uma solução de acordo com a outra parte, que fosse satisfatório para ambos?

Sim Não Estava com duvidas

23. A outra parte recorreu voluntariamente à MEDIAÇÃO FAMILIAR?

Sim Não

24. *Se respondeu afirmativamente à questão anterior*, considera que a outra parte recorreu à MEDIAÇÃO FAMILIAR com vontade de chegar a uma solução de acordo consigo que fosse satisfatória para ambos?

Sim Não Não sei

25. Antes de começarem as sessões, como classificaria a confiança que tinha em que o processo de mediação seria uma ajuda na sua situação.

Nenhuma confiança
Pouca confiança
Suficiente confiança
Muita confiança
Não sei

26. Ao longo das sessões, alterou-se o grau de confiança no que respeita à mais-valia da mediação?

Aumentou Diminui Não alterou

27. Na sua opinião, antes de começar as sessões como classificaria a confiança que a outra parte teria na mediação?

Nenhuma confiança
Pouca confiança
Suficiente confiança
Muita confiança
Não sei

28. Na sua opinião, ao longo das sessões o grau de confiança da outra parte na utilidade da mediação alterou-se?

Aumentou Diminui
Não alterou Não sei

E. CARACTERÍSTICAS DO MEDIADOR

A seguir apresentamos uma série de características pessoais, das quais desejaríamos saber até que ponto, na sua opinião, a pessoa que actuou como mediador(a) possuía tais características e condutas.

Assinale com um círculo o número que corresponde tendo em consideração a seguinte escala:

	<i>1 Nada</i>	<i>2 Muito Pouco</i>	<i>3 Pouco</i>	<i>4 Bastante</i>	<i>5 Muito</i>
29					1 2 3 4 5
30					1 2 3 4 5
31					1 2 3 4 5
32					1 2 3 4 5
33					1 2 3 4 5
34					1 2 3 4 5
35					1 2 3 4 5
36					1 2 3 4 5
37					1 2 3 4 5
38					1 2 3 4 5
39					1 2 3 4 5
40					1 2 3 4 5
41					1 2 3 4 5

F. RESULTADOS DA MEDIAÇÃO

42. Chegaram a acordo no processo de mediação?

Sim

Não

Se respondeu afirmativamente, por favor passe directamente para a questão 44

43. No caso de terem abandonado a mediação, terá sido devido a algum dos problemas que se mencionam seguidamente.

Indique, a importância de cada um destes problemas, caso tenham relação com o abandono da mediação, tendo em consideração a seguinte escala:

1. Pouco Importante

2. Bastante Importante

3. Muito Importante

0. Não foi problema

- | | | | | | |
|------|--|---|---|---|---|
| 43 a | Você ou o seu ex-cônjuge esperavam mais do processo da mediação do que o que conseguiram | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 43 b | Você ou o seu ex-cônjuge não estavam interessados em chegar realmente a um acordo | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 43 c | Existia demasiada hostilidade entre ambos | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 43 d | Você ou o seu ex-cônjuge mantiveram as suas posições excessivamente rígidas | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 43 e | Vocês não estavam preparados para negociar | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 43 f | Existia demasiada desconfiança entre as partes | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 43 g | Você ou o seu ex-cônjuge recusaram a proposta de acordo do mediador | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 43 h | Você ou o seu ex-cônjuge não confiavam no mediador | 1 | 2 | 3 | 0 |

OUTRAS RAZÕES PELAS QUAIS ABANDONARAM A MEDIAÇÃO

- | | | | | |
|-------|---|---|---|---|
| _____ | 1 | 2 | 3 | 0 |
| _____ | 1 | 2 | 3 | 0 |
| _____ | 1 | 2 | 3 | 0 |

Se abandonaram a mediação, não é necessário que continue a responder ao questionário

44. Na sua opinião, foi eficaz a ajuda prestada pelo serviço ou pelo técnico de MEDIAÇÃO FAMILIAR?

- Nada
- Pouco
- Regular
- Bastante
- Muito

45. Está globalmente satisfeito(a) com o acordo a que chegaram?

- Nada
- Pouco
- Regular
- Bastante
- Muito

46. Considera que o seu EX-CÔNJUGE está globalmente satisfeito(a) com o acordo a que chegaram?

- Nada
- Pouco
- Regular
- Bastante
- Muito
- Não sei

47. Expresse o seu grau de satisfação com respeito às seguintes cláusulas do acordo, em consonância com a escala apresentada:

1. **Muito insatisfeito (a)**
2. **Pouco insatisfeito (a)**
3. **Regular**
4. **Pouco satisfeito (a)**
5. **Muito satisfeito (a)**

47 a	Tipo de exercício das responsabilidades parentais (único ou conjunto)	1	2	3	4	5
47 b	Residência dos filhos	1	2	3	4	5
47 c	Partilha do tempo dos filhos (convívios)	1	2	3	4	5
47 d	Dias e épocas festivas (Natal / Páscoa / Aniversários)	1	2	3	4	5
47 e	Férias	1	2	3	4	5
47 f	Partilha das responsabilidades económicas (pensão de alimentos)	1	2	3	4	5
47 g	Questões relativas à saúde dos filhos	1	2	3	4	5
47 h	Questões relativas à escolaridade / educação dos filhos	1	2	3	4	5

48. Depois de chegar ao acordo, tinha firme vontade de o cumprir?

- Nada
- Pouco
- Regular
- Bastante
- Muito

49. Depois de chegar ao acordo, na sua opinião, considera que o seu EX-CÔNJUGE tinha a firme vontade de o cumprir?

- Nada
- Pouco
- Regular
- Bastante
- Muito

50. Indique o grau de cumprimento, DA SUA PARTE, das cláusulas do acordo.

- Nunca
- Às vezes
- Com frequência
- Sempre

51. Agora indique o grau de cumprimento, por parte do seu EX-CÔNJUGE, das cláusulas do acordo.

- Nunca
- Às vezes
- Com frequência
- Sempre

52. Em caso de incumprimento, DA SUA PARTE, assinale a que assuntos se reportam.

53. No caso de incumprimento importante, POR PARTE DO SEU EX-CÔNJUGE, indique os assuntos a que se referem.

54. Posteriormente à assinatura do acordo, considera que existiu melhoria nas relações pessoais com o se ex-cônjuge (por exemplo, no que respeita à comunicação, compreensão, etc.)?

- Nenhumas
- Poucas
- Regular
- Bastantes
- Muitas

55. Acredita que a mediação a ajudou, e que poderá utilizar o que aprendeu para tratar de outros assuntos no futuro com o seu ex-cônjuge?

- Nada
- Pouco
- Regular
- Bastante
- Muito

56. Recomendaria a MEDIAÇÃO a outras pessoas que estivessem numa situação similar à sua?

- Nada
- Pouco
- Regular
- Bastante
- Muito

57. Acredita que a MEDIAÇÃO o(a) ajudou a obter um acordo melhor do que o que conseguiria pelos seus próprios meios?

- Nada
- Pouco
- Regular
- Bastante
- Muito

MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO