



# Dialogar.

Campanha pela Mediação de Conflitos



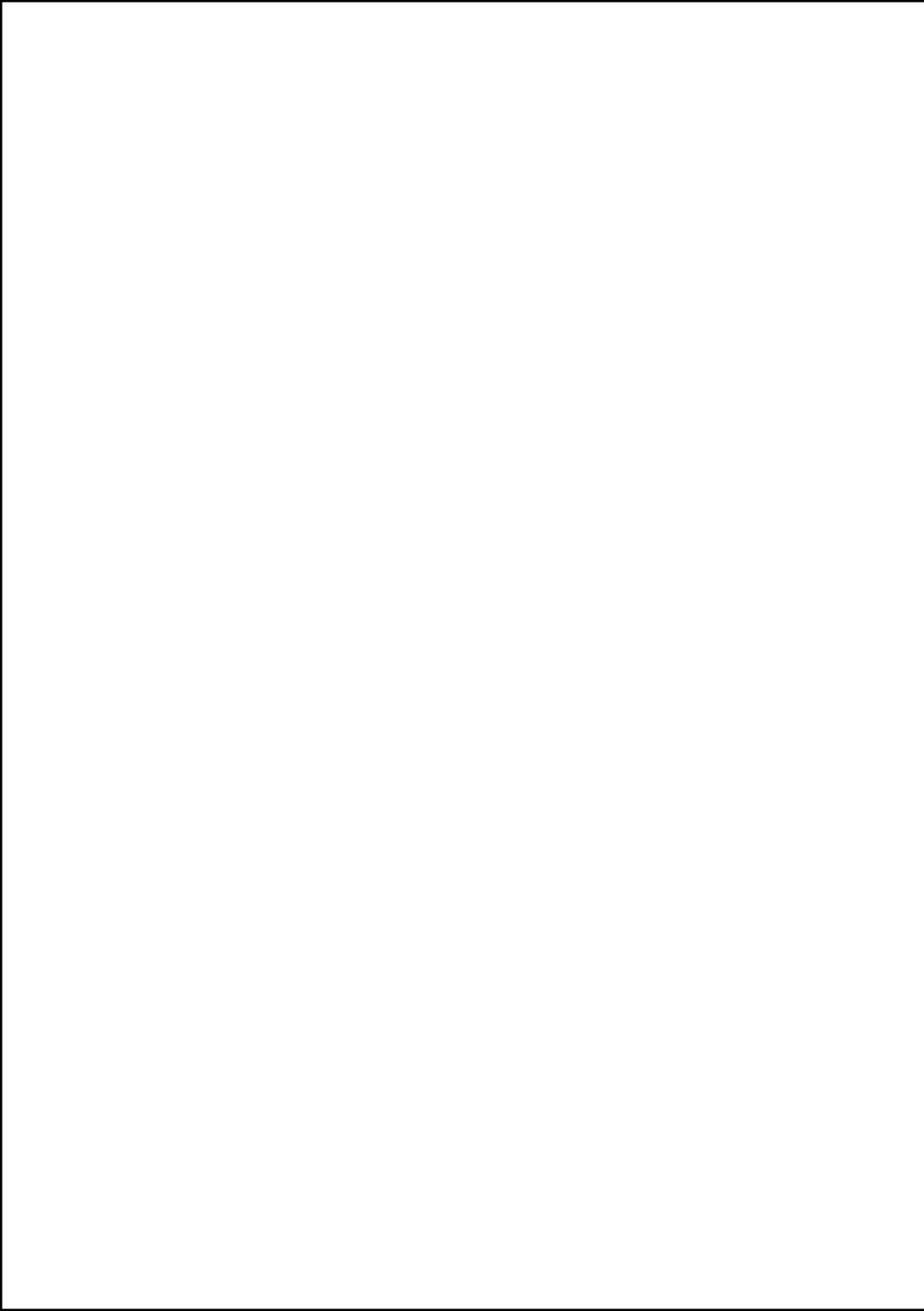




# Dialogar.

Campanha pela Mediação de Conflitos





# Conselho Regional de Psicologia de SP

## XV Plenário

### **Diretoria**

Luciana Stoppa dos Santos

*Presidenta*

Maria Rozinetti Gonçalves

*Vice-presidenta*

Suely Castaldi Ortiz da Silva

*Secretária*

Guilherme Rodrigues Raggi Pereira

*Tesoureiro*

### **Conselheiras/os**

Aristeu Bertelli da Silva

Beatriz Borges Brambilla

Beatriz Marques de Mattos

Bruna Lavinias Jardim Falleiros

Clarice Pimentel Paulon

Ed Otsuka

Edgar Rodrigues

Evelyn Sayeg

Ivana do Carmo Souza

Ivani Francisco de Oliveira

Larissa Gomes Ornelas Pedott

Magna Barboza Damasceno

Maria das Graças Mazarin de Araújo

Maria Mercedes Whitaker Kehl Vieira Bicudo Guarnieri

Mary Ueta

Maurício Marinho Iwai

Monalisa Muniz Nascimento

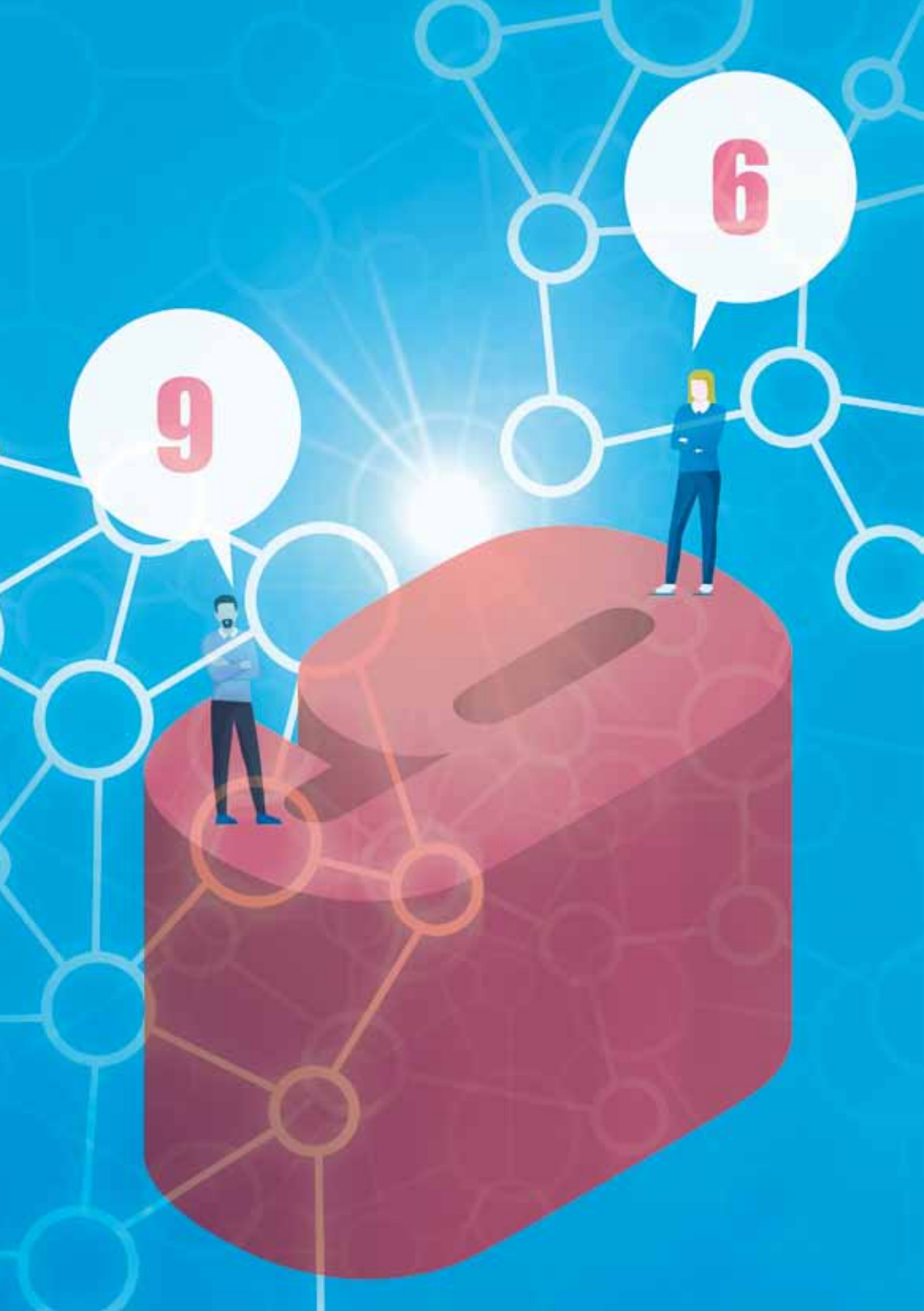
Regiane Aparecida Piva

Reginaldo Branco da Silva

Rodrigo Fernando Presotto

Rodrigo Toledo

Vinicius Cesca de Lima



*Encontrei hoje em ruas, separadamente,  
dois amigos meus que se haviam  
zangado.*

*Cada um me contou a narrativa de por  
que se haviam zangado.*

***Cada um me disse a verdade.***

*Cada um me contou as suas razões.*

*Ambos tinham razão.*

***Ambos tinham toda a razão.***

*Não era que um via uma coisa e outro  
outra, ou*

*um via um lado das coisas e outro um  
lado diferente.*


***Não: cada um via as coisas exatamente  
como se haviam passado,***

*cada um as via com um critério idêntico  
ao do outro.*

***Mas cada um via uma coisa diferente,  
e cada um, portanto, tinha razão.***

*Fiquei confuso desta dupla existência da  
verdade.*

*(Fernando Pessoa - Bernardo Soares, Livro do Desassossego).*

The background is a vibrant, abstract collage of various shapes and colors, including shades of purple, pink, orange, and green. It features stylized human faces with large, expressive eyes, some with multiple eyes or unusual eye shapes. The overall style is modern and graphic, with a focus on bold colors and geometric forms.

Passamos boa parte de nossas vidas lidando com conflitos.

## **Mas o que significa conflito?**


Em sua origem, a palavra *conflictu* em latim significa “choque, embate, combate, luta”.

## **E pra você, o que é conflito?**

Qual a primeira coisa que vem à sua cabeça quando pensa em conflito?

A maioria de nós muito provavelmente terá pensado em briga, desacordo, angústia, ansiedade entre outras percepções negativas e desconfortáveis.





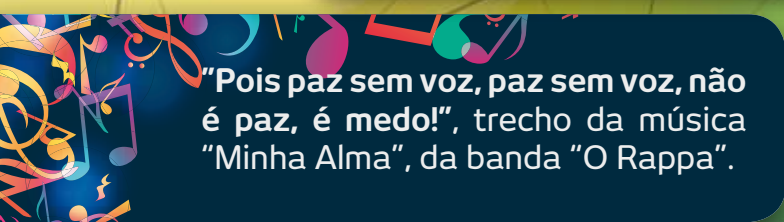
Se é verdade que muitas vezes o conflito está associado a experiências desagradáveis, também pode ser uma oportunidade de **rever formas de ser e estar no mundo** quando uma situação problema que precisamos enfrentar é bem trabalhada.



# Seria “paz” o contrário de “conflito”?

A paz é um conceito dinâmico, que está sempre em mudança, que nos leva a **explicitar, enfrentar e resolver os conflitos da vida de forma não violenta e criativa.**

Por exemplo, uma educação para a paz não busca a eliminação dos conflitos, mas sim explora-os como um catalisador de mudanças, ou seja, nos proporciona pensar a vida de uma outra maneira, nos possibilita um outro jeito de viver junto com as outras pessoas. **Pode-se dizer que os conflitos são inerentes à vida e a partir deles podemos construir a nossa subjetividade.**



**“Pois paz sem voz, paz sem voz, não é paz, é medo!”**, trecho da música “Minha Alma”, da banda “O Rappa”.

## E o que é **Mediação de conflitos?**

A Mediação é uma forma de abordar os conflitos na qual uma terceira pessoa imparcial facilita o **diálogo entre as partes**, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o conflito. Em regra, é utilizada em conflitos multidimensionais ou complexos. A Mediação é um procedimento estruturado, não tem um prazo definido e pode terminar ou não em acordo, pois **as partes têm autonomia para buscar soluções.**

Entendemos que a Mediação é uma oportunidade para as partes envolvidas no processo abordarem seus conflitos de forma autônoma, sem delegá-los a terceiros. **É um procedimento estruturado, conversacional, informal e confidencial.**

# Um pouco sobre a história da Mediação de Conflitos...

A ONU recomendou em 1999 que todos os países considerem, no contexto de seus sistemas de Justiça, **o desenvolvimento de procedimentos alternativos ao processo judicial tradicional** e a formulação de políticas de mediação e de justiça restaurativa.

No Brasil, **a mediação como política pública surgiu com a resolução 125/2010 do CNJ.** Foi posteriormente prevista no novo Código de Processo Civil e vem se enraizando como cultura com a vigência da Lei de Mediação n. 13.140/2015, que afirmou como princípios éticos da Mediação a imparcialidade da/o mediadora/mediador; isonomia entre as partes; oralidade; informalidade; autonomia; busca do consenso, confidencialidade e boa-fé.



# Mediação de Conflitos no Sistema Conselhos de Psicologia.

No Sistema Conselhos de Psicologia a mediação em processos éticos foi introduzida pela **Resolução CFP nº 07/2016** e regulamentada pela **Resolução CRP SP 01/16**, que instituiu a Câmara de Mediação da Comissão de Ética (CAM COE).

Essa Câmara é composta por mediadores independentes, que atuam de forma imparcial. A função da/o mediadora/mediador é facilitar uma interação entre as partes com a promoção de diálogos colaborativos que melhorem a comunicação entre elas, **compatibilizando os interesses e necessidades pessoais dos participantes**, bem como as questões éticas da prática profissional.

# O que se transforma com a implantação de uma cultura de mediação no CRP?

Trabalhar com Mediação significa **lutar por uma mudança de paradigma** na sociedade.

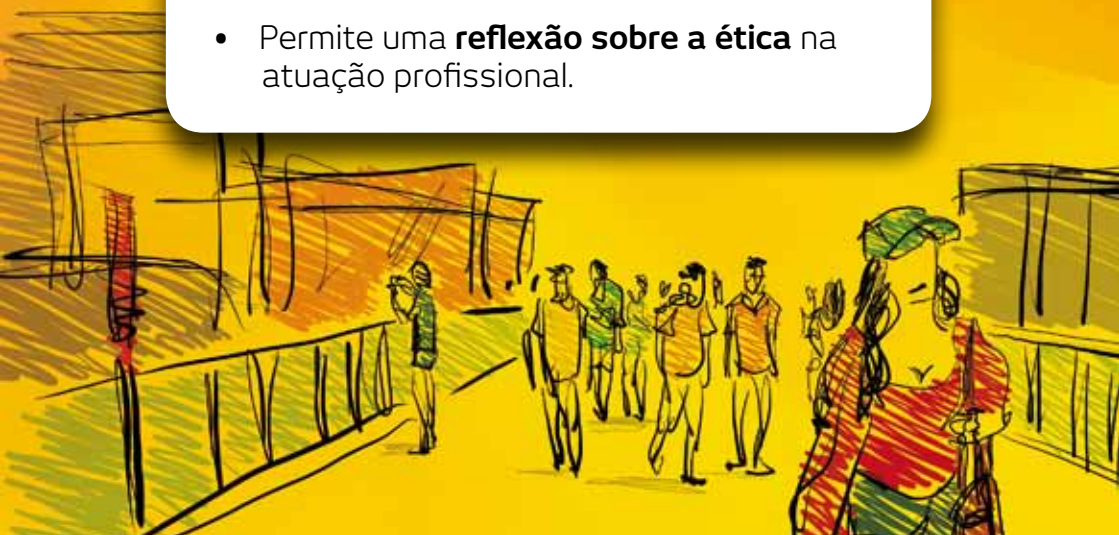
No espaço de Mediação, abre-se a possibilidade de outros entendimentos em torno do que levou ao processo ético, **de forma que todos os envolvidos compreendam as consequências de suas ações e colaborem para a reparação do dano eventualmente sofrido** e para a construção de novas formas de atuar.

Ao invés de punir, **a mediação trabalha com responsabilização**. Responsabilizar-se significa:


- Reconhecer os efeitos dos seus atos
- Implicar-se na reparação eventual do dano;
- Construir novas formas de atuar e se relacionar com as regras.

# Quais são as vantagens da Mediação?

- Implementa caminhos mais solidários para lidar com conflitos, **gerando soluções criativas e duradouras**;
- **Fortalece a autonomia** dos participantes, que decidem por si mesmos aquilo que lhes parece mais adequado, **sem delegar** a decisão a terceiros;
- **Restaura o diálogo e a confiança** na relação usuário-profissional;
- **Agiliza a conclusão** do processo ético;
- Incrementa a **percepção de Justiça** dos que passaram pelo processo;
- Permite uma **reflexão sobre a ética** na atuação profissional.





The background of the entire page is a stylized illustration of a large crowd of people. Each person is depicted with a simple black outline and is carrying a large, light-colored umbrella. The umbrellas are scattered across the scene, and the people are walking in various directions. The background is a mix of light and dark colors, with some areas appearing more saturated than others. The overall style is that of a busy, outdoor public space.

## O resultado da Mediação tem validade jurídica?

Sim, a Mediação **é reconhecida pelo Sistema de Justiça brasileiro**. Os acordos obtidos por meio da Mediação encerram o processo ético após a homologação em Plenária e têm valor de título executivo extrajudicial.



## Quanto tempo dura uma mediação?

Os encontros duram em média uma hora, podendo ser realizados de forma conjunta ou individuais, e ainda ser remarcados quantos forem necessários. **Em geral, a mediação no CRP SP tem sido realizada em dois ou três encontros.**

## Quando é possível a Mediação no Conselho?

Hoje a mediação é possível **a qualquer momento depois de recebida uma representação** (denúncia formal) pela Comissão de Ética. O encaminhamento da representação à mediação pode ser solicitado pelas partes do processo ou pelo próprio Conselho. Tendo sido aceito, as partes envolvidas receberão o convite para comparecer na data e horário agendados.



# Quero participar de uma Mediação. O que devo fazer?

**Basta encaminhar uma solicitação por escrito à Comissão de Ética**, mencionando o número do processo e o interesse em participar da Mediação. O documento pode ser entregue na sede ou subsedes do CRP SP, ou enviado pelos correios.

Feito isso, aguarde o contato da Comissão de Ética.



**Para saber mais...**

**Site do Conselho Nacional de Justiça**

[www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao](http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao)

**Resolução CFP nº 07/2016**

[atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-cfp-n-7-2016](http://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-cfp-n-7-2016)

**Resolução CRP SP 01/16**

[www.crsp.org/site/legislacao-interna.php?legislacao=560](http://www.crsp.org/site/legislacao-interna.php?legislacao=560)

**Relatório Final do I Encontro Nacional de Psicologia: Mediação e Conciliação**

[site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2007/10/relatorio\\_final\\_mediacao\\_conciliacao.pdf](http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2007/10/relatorio_final_mediacao_conciliacao.pdf)

**Ajude a divulgar a cultura  
de mediação. Dialogue!**



**Dialogar.**

Campanha pela Mediação de Conflitos



# Princípios fundamentais do Código de Ética das/os psicólogas/os

I. O psicólogo baseará o seu trabalho no respeito e na promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano, apoiado nos valores que embasam a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

II. O psicólogo trabalhará visando promover a saúde e a qualidade de vida das pessoas e das coletividades e contribuirá para a eliminação de quaisquer formas de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

III. O psicólogo atuará com responsabilidade social, analisando crítica e historicamente a realidade política, econômica, social e cultural.

IV. O psicólogo atuará com responsabilidade, por meio do contínuo aprimoramento profissional, contribuindo

para o desenvolvimento da Psicologia como campo científico de conhecimento e de prática.

V. O psicólogo contribuirá para promover a universalização do acesso da população às informações, ao conhecimento da ciência psicológica, aos serviços e aos padrões éticos da profissão.

VI. O psicólogo zelará para que o exercício profissional seja efetuado com dignidade, rejeitando situações em que a Psicologia esteja sendo aviltada.

VII. O psicólogo considerará as relações de poder nos contextos em que atua e os impactos dessas relações sobre as suas atividades profissionais, posicionando-se de forma crítica e em consonância com os demais princípios deste Código.

**Estranhou a postura da/o psicóloga/o?**

Converse com ela/e e, se necessário, procure o CRP.

Conheça o Código de Ética na íntegra e outras legislações no site do CRP: [www.crpsp.org.br](http://www.crpsp.org.br)



# **Organização da cartilha**

## **Câmara de Mediação da Comissão de Ética (CAMCOE) do Conselho Regional de Psicologia de São Paulo - CRP SP**

Coordenação CAMCOE  
Rodrigo Toledo

Coordenação Adjunta CAMCOE  
Fabiana C. Aidar da Silva

Conselho Consultivo CAMCOE  
Ana Lúcia Catão

### **Mediadores**

Adolfo Braga Neto  
Anna Maria P. A. C. Salles  
David Damião Lopes  
Dora Rocha Awad  
Georgia Abdalla Hannudd  
Heloise Helena Pedroso  
Lucia de Fátima F. Cronemberger  
Mariland Leutwiller  
Patrick Harada Lopes  
Shirley Graff  
Sueleni Pereira Valério Chung

### **Apoio Técnico:**

Luciana Mantovani

### **Diagramação:**

Paulo Mota | Comunicação CRP SP

### **Imagens:**

iStock



Conselho  
Regional de  
**PSICOLOGIA SP**