



Marília Campos Oliveira e Telles
Advogada Colaborativa e Mediadora
@conectandoecolaborando
São Paulo - Brasil

“MEDIANDO FAMÍLIAS: CUIDADOS NO USO DA ODR”

Antes de qualquer coisa, vale lembrar que eu trabalho somente com clientes privados - não nos tribunais e cortes, no qual o trabalho funciona de uma forma muito diferente em função da falta de infraestrutura.

É muito importante percebermos que simplesmente o uso da mediação *online* já requer cuidados específicos. Durante a pandemia, todos nós fomos obrigados a trabalhar *online* e, assim como os profissionais, os clientes também foram obrigados a migrar para esse ambiente. O que antes era restrito ao ambiente corporativo - ferramentas e informações já utilizadas nos escritórios - passou a acontecer também nas casas dos clientes que vinham em busca da mediação na área de resolução de conflitos na área de família.

A tecnologia para resolver conflitos nos traz a grande possibilidade que é encontrar as pessoas onde quer que elas estejam e os próprios meios de resolução de conflitos têm por missão “adaptar a arena à arenga” (ou “*fit the forum to the fuss*”). Dessa forma, mesmo nos conflitos de família, temos que verificar a possibilidade deles serem trazidos para o ambiente *online*, porque, eventualmente, na nossa análise como profissionais, vamos identificar casos em que não será possível usar o ambiente *online* de acordo com o perfil dos clientes que requerem o serviço.

A mediação *online* pode trazer muitas vantagens: as pessoas tendem a se sentir mais à vontade, evitamos tempo de deslocamento e os indivíduos podem se expressar no seu ambiente de escolha. De outro lado, nosso cérebro já está tão acostumado ao encontro presencial que precisamos nos sentir seguros, de tal forma que o corpo humano sente falta dos sentidos, dos cumprimentos e do tato. Tudo isso torna o ambiente *online* um espaço estranho, fora do normal em que nossos diálogos e relacionamentos acontecem, como se estivéssemos falando em uma linguagem não nativa, e no qual será necessário mais atenção e cuidados durante a negociação.

Para compensar esse ambiente estranho em que nos colocamos ao trabalhar com *Online Dispute Resolution*, o profissional deve praticar, estudar e ensaiar muito para atuar

com segurança e confiança nesse espaço. Além disso, o profissional de ODR terá novas responsabilidades, desde criar um ambiente *online* seguro, até ensinar as partes a se manifestarem durante a sessão, se prepararem para a tecnologia e compreenderem o conteúdo. Para tal, é necessário pensar na tarefa e o objetivo a ser alcançado, para então escolher a ferramenta mais adequada para o processo.

Faço uma nota para deixar claro que, aqui, falo exclusivamente sobre minha experiência com clientes privados sob o pressuposto de que esses já aderiram à mediação e também que possuem recursos para trabalhar online (computador, tablet, banda larga, etc). Entretanto, vale dizer que a cyber vulnerabilidade é, sim, uma realidade em muitos países, inclusive no Brasil, onde temos mais de 33 milhões pessoas vivendo em situação de vulnerabilidade alimentar, e que esse é um ponto que deve ser levado em consideração por profissionais que, assim como eu, trabalham com Resolução de Conflitos Online.

Para iniciarmos o trabalho, gosto de sugerir um *checklist* para descobrir quem será a equipe profissional em que trabalharemos em conjunto, quem são os advogados que atuarão no caso, se iremos trabalhar em co-mediação ou sozinhos, se a equipe profissional que fará parte do processo já está habituada com o trabalho *online*, se cada advogado irá assessorar seu próprio cliente na preparação para o ambiente digital ou se essa é uma ação esperada do mediador e, se necessário, um teste ou um treino pode ser agendado para saber se todos estão preparados e confortáveis para trabalhar em determinada plataforma. É claro que as ferramentas ou plataforma adotadas no início da mediação não precisam ser as mesmas até o final do processo, ainda mais porque essa questão será adaptada de acordo com as necessidades que podem surgir durante a negociação.

Quanto a escolha dos meios, temos o audiovisual, áudio ou até mesmo somente o texto, que poderia ser feito através do próprio celular do cliente - seja por e-mail ou por aplicativos de mensagem. Geralmente, os três meios serão utilizados durante o processo, de acordo com a necessidade e situação, no qual será analisado e definido qual é a ferramenta mais apropriada para cada momento. Enquanto reuniões são, geralmente, feitas através de recursos audiovisuais, ligações entre os profissionais do caso podem acontecer e, no mais, textos são mais utilizados para questões de agendamento ou práticas, para fazer pequenos *checklists* ou atas, buscando sempre que esse texto seja bem cuidado e trabalhado para todos.

Uma vez escolhido o meio, temos várias plataformas ADR disponíveis hoje no mercado, que inclusive permitem todo o gerenciamento de uma reunião de mediação - desde a troca de mensagens, vídeos, documentos, textos, diálogos e conversas ao vivo. A troca de

mensagens de texto pode ocorrer, mas com muito cuidado - citando a Co-Fundadora da ODR Foundations, Ana Maria Maia Gonçalves, “mensagem de texto é uma forma brilhante de comunicar mal como você se sente e interpretar mal o que as outras pessoas querem dizer”. No Brasil, principalmente, onde o WhatsApp é muito comum, também é preciso um cuidado extra, pois utilizar esse aplicativo de mensagens pode deixar a entender que o profissional estará disponível a todo momento, podendo interferir no seu horário fora do trabalho.

Na escolha da plataforma audiovisual, é importante que o processo ocorra da forma mais transparente possível; desde perguntar às partes e aos profissionais envolvidos se já conhecem as ferramentas propostas, até informar se você possui alguma relação com a determinada plataforma (por exemplo, se você for assinante de algum serviço em específico).

No atendimento *online*, é necessário considerar uma série de possibilidades para as plataformas e ferramentas utilizadas:

- como o diálogo irá ocorrer;
- se é possível o compartilhamento de informações e documentos durante a mediação;
- se existe a possibilidade de separar as partes em salas *online* para conversas em pequenos grupos;
- se existem opções de criação para um brainstorm em que todas as partes se sintam confortáveis e possam visualizar as informações;
- ambiente de tomada de decisão e confirmação;
- possibilidade de assinatura digital do acordo.

Para cada uma das etapas, usaremos plataformas combinadas para trocas de documentos, segurança com criptografia, trocas de informações, brainstorming e assinatura. Para acessibilidade, existem muitos aplicativos e plataformas gratuitas e que não requerem assinatura para o acesso, garantindo que as partes e as equipes possam utilizá-las sem maiores problemas.



- André Dahmer, “Quadrinhos dos anos 10”

Eu, que gosto muito de brincar com imagens, temos essa tirinha incrível que nos ajuda a fazer essa autocrítica sobre o que realmente significa estarmos conectados - com o que estamos conectados? Com quem estamos conectados? Quando nós estamos conectados? E qual é a qualidade dessa conexão que estamos falando sobre? - principalmente quando nós somos contratados para lidar com um caso de conflito familiar.

É também muito importante que possamos pensar sobre o ambiente físico para trabalhar online, não só o nosso próprio, mas também pensando onde o cliente estará durante a mediação. Pessoalmente, fui descobrindo as coisas que eu considero mais importantes ao longo do meu processo de experiência com *Online Dispute Resolution*; em que ter iluminação natural, duas telas, suporte para notebook, água (e café) sempre à disposição, papéis para anotação, cadeira confortável, um agasalho e, principalmente, fones de ouvido (para também garantir ao cliente que o que está sendo dito só está sendo ouvido por mim) são essenciais para uma reunião confortável e sem interrupções não planejadas.

Além do ambiente físico, nós temos também acessórios muito úteis para o trabalho *online*: cabos de extensão, modem móvel, carregador externo e, trabalhando com um computador, também recomendo um equipamento de *nobreak* (protetor eletrônico, estabilizador e bateria), para evitar situações desconfortáveis em casos de queda de energia, permitindo que você explique para o seu cliente o que está acontecendo antes de uma interrupção brusca.

Um plano B combinado previamente com as equipes e os mediandos é sempre muito importante. Durante uma reunião *online*, em caso de má conexão ou queda de energia, por exemplo, quanto tempo esperarão alguém voltar? Quem pode estar ausente da reunião? A pessoa fica responsável por avisar por mensagem ou telefonar? Quem deve ser avisado? - Esses combinados devem ser feitos antes do início da reunião e podem ser escritos em uma mensagem de texto ou e-mail, que deve ser encaminhado para todos os participantes junto com o link da reunião.

E muito cuidado! Agora vem dicas de ouro que eu sempre repito:

- Verifique a sua conexão de internet antes da reunião;
- Veja a sua aparência no vídeo antes de ingressar na sala;
- Cuidado com o ambiente ao redor e o que aparece na gravação;
- Use sempre fones de ouvido em respeito ao cliente;
- Mantenha água perto de você, evite saídas da reunião;
- Tenha papel e caneta por perto para eventuais anotações;
- Faça esse *checklist* e oriente os clientes para fazer as mesmas coisas!

Em casos de família, ainda há outros combinados a serem feitos. Se as partes forem um casal, por exemplo, eles ficarão juntos no mesmo ambiente? Cada um terá o seu

equipamento ou eles dividirão a mesma tela? Há crianças pequenas no local? Eventualmente, alguém terá que sair da reunião para atender os filhos?

Se cada um ficará no seu espaço, com seu próprio equipamento, também é importante ter certeza que, em nenhum caso, terá um terceiro ao lado de alguma das partes que poderá interromper a negociação. Um terceiro por trás das câmeras pode tanto prejudicar o processo de resolução do conflito por uma interrupção, quanto pela quebra da confiança e do sigilo ali depositado. Um outro combinado que deve ser feito é o de manter a câmera ligada o tempo todo e, se for necessário desligar por algum motivo em específico, que seja previamente avisado, assim como o uso de ferramentas básicas da plataforma, como o de levantar a mão para pedir a fala.

Trabalho sempre fazendo um ritual de chegada; todos juntos revisando a agenda, estabelecendo a ordem de fala, verificando se estão todos confortáveis (se lembraram de pegar a água e os papéis de anotação), pensar sempre em propor pausas - principalmente porque o trabalho *online* acaba criando certos cansaços como dor na vista ou pela má postura - e sempre cuidar da duração dos encontros, respeitando desde o horário de início ao fim. Dentro dessa função, o mediador deve sempre ajustar a comunicação de forma a compensar o fato de que o encontro *online* não há uma experiência sensorial completa:

- Faça mais sumários (“redundância é significado”);
- Reforce o visual com o oral: narre as suas ações que não podem ser vistas pela câmera;
- Olhe para a câmera (principalmente se você trabalha com duas telas);
- Fale mais claramente e devagar;
- Esteja atento aos clientes e faça perguntas se você achar que alguém possa estar incomodado;
- Se possível, em co-mediação, divida as tarefas como quem faz a ata e quem cuidará da tecnologia.

Saiba que não dá para garantir a privacidade e a confidencialidade em uma mediação online, mas que esses cuidados já previnem muitas situações. Antes de uma reunião, é sempre importante lembrar que é de comum acordo que nenhuma das partes grave a reunião, que as falas ficam entre as partes da reunião e que trata-se de um compromisso de boa-fé, pois não há como ter certeza absoluta que esse pacto está sendo cumprido. Documentos e arquivos, por outro lado, podem ser protegidos. Informações são guardadas pelo sigilo profissional e contrato.

Para os mediadores, principalmente aqueles que trabalham com famílias, há também deveres éticos acrescidos na *Online Dispute Resolution* que vão além de seguir regras judiciais e jurisprudência aplicáveis, códigos e parâmetros de conduta obrigatórios,

obrigações profissionais e éticas do profissional da resolução consensual, parâmetros ou padrões éticos institucionais e opiniões éticas. Lembrando sempre que os princípios éticos são elementos vivos e flexíveis que têm como objetivo nos informar, orientar e inspirar para as boas práticas da mediação ao incentivar a responsabilidade do(a) profissional, especialmente agora que temos mais uma parte à mesa: a tecnologia.

Assim, a mediação *online* não é análoga à presencial: há mudanças na natureza da interação e das habilidades necessárias para manejar a comunicação e a troca de informação que impactam a equipe com a qual estamos trabalhando. Não basta entrar em alguma plataforma de videochamada, ligar a câmera e o microfone e começar a falar. Precisamos ter consciência de que estamos trabalhando em um espaço que não é o nosso natural, conversando e interagindo em uma linguagem que não é a nossa nativa e temos que ter muito cuidado para acolher melhor as necessidades dos nossos clientes que, diferente de nós, podem não ter a mesma familiaridade com a tecnologia do que nós.

Eu te convido a conhecer, então, os 17 princípios éticos da *Online Dispute Resolution* (NCTDR): acessibilidade, responsabilidade, competência, confidencialidade, empoderamento, equidade, justiça, honestidade, imparcialidade, participação informada, inovação, integração, obrigação legal, neutralidade, não causar dano, segurança e transparência. Estudar esses princípios, entendê-los e refletir sobre eles faz parte do nosso trabalho com a mediação e nos guiam nesse serviço.

Idealização:



Parceiros:

