



Pinto da Costa, Elisabete (2010) Novos espaços de intervenção: a mediação de conflitos em contexto escolar. In Vasconcelos-Sousa, José, *Mediação e criação de consensos: os novos instrumentos de empoderamento do cidadão na União Europeia*, pp. 155-166, Coimbra, Mediarcom/Minerva.

Novos Espaços De Intervenção: A Mediação De Conflitos Em Contexto Escolar

Elisabete Pinto de Costa

Docente Universitária. Directora do Instituto da Mediação da Universidade Lusófona do Porto
Bolsista de Investigação da FCT(SFRH/BD/46325)

PALAVRAS-CHAVE: ESCOLA, EDUCAÇÃO, MEDIAÇÃO, CONVIVENCIA.

ABSTRACT

The present text is grounded on the wide field of the new paradigms of conflict resolution. Its main purpose is to contribute for the understanding of mediation in school context, when we consider it as a socializing and learning space and also a cohabitation community. Through a critical analysis, we want to show the importance of the educational, pedagogical and changing potential of school mediation. It's also an approach to realize how it can be a way of reaching the social dimension of education and, as a consequence, of socially developing towards a peace culture.

"A mediação é um conceito de paz muito rico ao propor-nos uma viagem de regresso a casa para a construção de relações autênticas. Convida-nos a esta viagem para nos reencontrarmos com a nossa própria humanidade" (Lederach, 1998).

"Temos casos em que as transformações locais podem ter uma influência sobre o mundial e reciprocamente (...) O local desempenha um papel importante na estimulação de alguma coisa que vai para além do local, ainda é necessário que esta via local ainda exista" (Morin, 2007).

INTRODUÇÃO

As figuras e os dispositivos de mediação têm-se expandido pelas várias dimensões da interacção social. Já em 1988, Bonafe-Schmitt referia a necessidade de se desenvolver uma "*sociologia da mediação*" que definisse o seu campo e ultrapassasse a tentação redutora de confinar a mediação a certas abordagens do saber como do direito, da psicologia, da sociologia, ou ainda a um determinado domínio de intervenção familiar, penal, social, educativo, etc.

A mediação é de tal forma interdisciplinar que tem sido apresentada como uma *a-disciplina* (Burton, 1990). Tal exige, por um lado, uma análise global da mediação, e, por outro lado, uma precisão na sua integração nos diversos campos de intervenção. O contexto escolar é, no caso português, um dos mais recentes campos de intervenção da mediação.

Em virtude das complexas dinâmicas sociais e culturais do mundo contemporâneo impôs-se a necessidade de (re)criar os processos de interacção social que contribuíssem para a construção de uma cultura democrática e de cidadania, assim como de um desenvolvimento social mais harmonioso. Propõe-se uma evolução social assente numa mudança qualitativa e de experiências transformadoras. Contudo, tais experiências ainda têm pouca expressividade.

A inclusão da mediação na escola e na educação poderá almejar o reforço dessa evolução de paradigmas. Em concreto, a mudança de um modelo conflitual, competitivo, adversarial por um modelo consensual, cooperativo ou relacional de regulação de conflitos e de interacção pessoal e social.

Entre as várias vantagens, virtudes e benefícios da mediação destaca-se, o seu pendor educativo e pedagógico que assume particular relevância para as escolas, enquanto espaços privilegiados de aprendizagem e de socialização. A escola é uma micro-comunidade de convivência com um forte poder de transformação daqueles que por lá passam. É um lugar ideal para transmitir os valores e os princípios da mediação. Experiências levadas a cabo nalguns países europeus mostram que a mediação constitui um dos principais pilares de um modelo integrado de gestão da convivência nas escolas.

Com este artigo pretende-se contextualizar a tríade conflito-convivência-mediação na educação e na Escola para o século XXI e apresentar as especificidades deste novo campo de intervenção: a mediação como modelo de promoção de uma sã convivência escolar.

A DIMENSÃO CONVIVENCIAL DA EDUCAÇÃO E DA ESCOLA

No questionamento sobre o Homem na pós-modernidade houve um despertar para a sua componente convivencial que acabou por se verificar nas mais diversas áreas, em especial, na educação.

A convivência foi considerada como um dos pilares fundamentais da educação do século XXI: aprender a ser e aprender a viver juntos, a conhecer melhor os outros, criando projectos conjuntos e solucionando pacífica e inteligentemente os conflitos. Esta proposta educativa para o novo centenário foi indicada no Relatório da Comissão Internacional para a Educação da UNESCO (Delors, 2005). Trata-se da descoberta do outro e, simultaneamente, de si próprio. Trabalhar o “eu” e o “tu” num contexto de “nós”. É um domínio no qual a educação pode fazer toda a diferença para as gerações futuras.

Nesta perspectiva, a convivência surge-nos como uma competência básica a ser apre(e)ndida. A convivência e a educação andam juntas. Como tal, a convivência deve constituir um objectivo fundamental daqueles a quem se atribui a preferência dessa função. Esta premissa pode fundamentar-se em três principais ideias:

Parte-se de uma primeira ideia, segundo a qual não se trata de defender que a educação tudo corrige, mas a verdade é que a gestão de uma convivência como lugar de intercâmbio e de relação com os demais tem muito a ver com a educação, para não dizer que depende dela (Araniz, 2008). A dimensão ética e convivencial são a chave em Educação (Ortega-Esteban, 1999).

Como segunda ideia, aponta-se que não há exclusividade na educação para a convivência, devendo ser um compromisso assumido pelas entidades educadoras basilares: escola e família. Independentemente do contexto educativo, não se pode assumir ou elevar pautas de convivência se não se foi educado nelas (Araniz, 2008), seja por processos formais ou informais.

A terceira ideia procura sustentar que a escola surge como um espaço e ambiente privilegiados para esta aprendizagem. Constitui-se como um espaço de socialização por excelência, assumindo-se, por um lado, como um prolongamento da família, onde se cruzam os actores que mais contribuem para a educação das crianças e jovens, e por outro lado, onde se desenvolvem os adequados processo de educação pessoal e social, permitindo actuar o mais precocemente possível.

Escola e Sociedade devem estabelecer uma relação estreita. Ora, a primeira não só deve estar alerta como deve conseguir acompanhar os desafios de uma sociedade em transformação. Neste sentido, a dimensão convivencial da educação coloca-se como um verdadeiro desafio para a escola, pois a esta caberá transportar os termos *convivência* e *cidadania* dos documentos para o seu quotidiano vivencial, mesmo que para isso seja necessário reformar, introduzir e potenciar todos os "efeitos protectores" dessa convivência (Torrego, 2006).

CONTRIBUTOS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS EM CONTEXTO ESCOLAR

Vários factores fundamentam a necessidade de implementar um novo modelo de intervenção educativa de gestão da convivência nas escolas: o aumento da ocorrência e da gravidade de situações de conflitualidade e comportamentos anti-sociais, o reduzido leque ou ausência de competências na resolução dos conflitos manifestada pelas crianças e jovens; a necessidade de delegar nos alunos uma parte do poder na gestão de conflitos, responsabilizando-os pela harmonia social da escola, e de promover lideranças entre pares eficazes.

Para melhorar a qualidade de vida nas escolas, e, concomitantemente, o processo de ensino-aprendizagem, a mediação incute novas formas de diálogo e de (re)encontro interpessoal, pois baseia-se em regras, técnicas e saberes ao nível da cooperação, da comunicação e da negociação entre os intervenientes envolvidos em dinâmicas resultantes de diferenças ou de diferendos, auxiliando-os na resolução de problemas que os opõem, através de soluções mutuamente satisfatórias e construídas pelos sujeitos envolvidos.

A escola encontra na mediação de conflitos uma ferramenta pedagógica para ensinar a lidar com o conflito e a adoptar estratégias positivas, criativas e de colaboração na gestão da convivência, contribuindo assim para o cumprimento das suas funções de educação e de socialização.

A praticar a mediação aprende-se, por exemplo, a acolher de forma respeitosa e afável; a comunicar e a escutar activamente, mostrando interesse, empatia, perguntando pelas preocupações do outro e dando a entender que se percebe a sua perspectiva; a organizar ideias para explicar o conflito ou para definir uma agenda

de temas e de opções de solução; a ser neutro e imparcial de maneira a acolher os mediados de forma equilibrada e a respeitar a vontade das partes; a guardar confidencialidade não só para garantir os laços entre os indivíduos como também para obter a confiança destes; a acolher emoções e sentimentos reveladores das necessidades de cada um; a promover a compreensão mútua e a colaboração, substituindo as abordagens competitivas e de agressividade; a valorizar as qualidades dos sujeitos e a respeitar as diferenças; a promover a tolerância como base do entendimento, em vez da exclusão e da discriminação; a cuidar da forma como se actua em prol da harmonia e do diálogo; a não julgar e a não decidir de maneira que se consiga capacitar os indivíduos para a decisão que melhor lhes convém, objectiva e subjectivamente; a ser criativo estimulando os mediados a reforçarem a sua vontade associada à afirmação da sua identidade pessoal; a definir acordos, respeitando as decisões dos restantes, que fundem contratos educativos inovadores.

Nesta óptica a mediação incorpora uma concepção mais ampla que a busca de soluções para as disputas, produzindo um efeito verdadeiramente capacitador nos indivíduos participantes da mediação, seja mediador ou mediado, através do desenvolvimento de competências sociais/relacionais; capacidades e atitudes comunicacionais; capacidades e atitudes emocionais; atitudes de cooperação e negociação e ainda capacidade de auto-determinação e autonomia.

De acordo com o modelo de intervenção construtivista, tais competências e atitudes são nucleares à formação integral das crianças e jovens. É-lhes proporcionada a aquisição de conhecimentos, treino de habilidades e fomento de atitudes adequadas à (con)vivência social actual e futura (García, Pérez & Pérez, 2007; Pérez, Del Pozo, 2007). Especificamente, o indivíduo tem a possibilidade de contrastar os seus pensamentos e ideias com a prática, reforçando-os, adaptando-os e/ou corrigindo-os através de um processo de assimilação – acomodação, conforme atestam vários estudos e projectos levados a cabo na Europa (García, Pérez & Pérez, 2007; Pérez, Del Pozo, 2007; Torrego, 2007, 2008; Pinto da Costa; Almeida & Melo, 2009).

O potencial educativo da mediação advém, assim, do método inovador que se propõe às escolas, assente na estratégia de ensinar e de aprender de uma maneira aplicada, experimentada e realizável (Vinyamata, 2005). As experiências mostram que, sem a

oportunidade de aplicar essas habilidades apreendidas, estas poderão não ser devidamente incorporadas pelos alunos. Por isso, é útil que estes se impliquem na gestão de conflitos reais para se obter o resultado desejado (Romero, 2003).

O êxito da mediação na escola exige o cumprimento de certas características. Isto é, um programa de mediação escolar deverá ser estruturado; integrado nos projectos da escola; de duração alargada; participativo e colectivo. Quanto à última característica, a mediação convoca todos os actores da comunidade educativa (professores, alunos, pessoal não docente, encarregados de educação e representantes institucionais da comunidade) a participarem na construção de uma mesma unidade de convivência, onde emerja uma cultura de comunicação e consenso. Apela-se ao poder que cada um influi com a sua conduta nas atitudes dos outros e no desenvolvimento do clima escolar (Brandoni, 2007). Quem participa desta nova prática ou metodologia emergente, além de construir renovadas possibilidades de resolução dos seus conflitos, tem a oportunidade de reconstruir as suas relações e de se reconstruir a si mesmo (Schnitman, 2000). Daí que a melhoria das competências relacionais deverá produzir efeitos multiplicadores a nível interpessoal e grupal. Como apontam os teóricos do modelo transformativo, a mediação é um dos processos de interacção inventados para permitir que as pessoas vivam em conjunto (Bush & Folger, 1996; Moore, 1997).

De referir que, através da implementação de programas de mediação, as escolas visam alcançar um conjunto de objectivos gerais: desenvolver uma nova abordagem ao conflito; propiciar uma mudança de postura frente às controvérsias; encorajar os alunos a resolver os seus próprios conflitos; incentivar a usar, de forma confiante, as capacidades relacionais; promover o interesse dos alunos pelas questões do respeito pela diversidade, da paz e da não-violência. E, um conjunto de objectivos específicos: promover uma comunicação mais aberta e melhorar relacionamentos; prevenir e/ou diminuir a incivilidade, a agressividade e a violência; reduzir os métodos disciplinares; criar um ambiente mais produtivo para o ensino; promover as lideranças positivas entre pares; mudar a cultura relacional na escola.

Todavia, não se pode pensar que um programa desta natureza possa resolver facilmente, e num curto prazo de tempo, os problemas de convivência que apresentam um acervo cultural, familiar e sócio-comunitário profundo. O mediador não dispõe de uma “varinha

mágica” ou de uma “chave na mão pronta a usar”, apresenta antes um convite à auto-criação dos próprios contextos interpessoais, intragrupais, intergrupais e sociais.

Não obstante os condicionalismos ou as exigências que se possam colocar, a escola pode e deve intervir nos processos de reprodução da violência. Como advoga Pingeon, *“se não for para acabar com eles pelo menos para atenuá-los (...)”. Ao restaurar a comunicação onde ela não passa mais e ao reconstruir o laço social, estaremos a desmordçar as estruturas violentas*” (Pingeon, 2007, pp. 14, 16), Importa, assim, favorecer a escola como um novo espaço de intervenção da mediação, enquanto espaço privilegiado do acto educativo, que é, em si mesmo, um acto social.

OS MEDI(A)CTORES SOCIAIS PROMOTORES DA CONVIVENCIA ESCOLAR

O debate em torno do profissional que deve assumir esta função social de mediação na escola já se instaurou. Deverão ser os professores, a quem tudo se pede, os técnicos especializados, como: assistentes sociais, educadores sociais, animadores sócio - culturais, os psicólogos ou até mesmo os mediadores profissionais.

Não obstante poder existir um mediador profissional, como já se começa a verificar nalgumas escolas nacionais, todos os actores da comunidade educativa são convocados a participar na promoção da dimensão convivencial da escola. Atendendo que a convivência é uma construção contínua, os adultos podem desempenhar um papel activo nesta educação ao longo da vida. Os alunos, em especial, assumirão o papel de novos actores sociais, dando passos orientados na prática da convivência democrática e da cidadania (Pingeon, 2007). Tal pressupõe, então, responsabilizar os alunos na gestão dos conflitos em vez de os moldar para apelar aos adultos, que utilizam frequentemente o castigo e a punição. Esta metodologia acentua também, por isso, a auto-responsabilização e a auto-regulação. Não se trata de procurar os culpados ou de convencer o outro do mal que fez, mas permitir-lhes percepcionar que os conflitos podem ter uma visão humanista e pacífica, tomando o conflito como parte natural da vida, que não deve ser evitado e nem deve degenerar em situações de incivilidade ou violência.

Neste contexto, a mediação de conflitos na escola assume, claramente, um objectivo eminentemente educativo, pedagógico e

preventivo, sendo também potenciadora de hábitos de convivência que deveriam ocupar, forçosamente, um lugar central na família e na escola e na sociedade. Em concreto para a escola, tal não implica exigir mais desta organização do que cumprir-se integralmente como espaço de educação, onde todos têm um papel social a assumir.

CONCLUSÃO

Vivemos numa aldeia planetária e a convivência entre os seres humanos e entre estes e a natureza surge como um dos principais desafios da humanidade. Segundo alguns dos autores apontados, estaremos perante uma necessária mudança de paradigma societal.

A mediação de conflitos surge, neste contexto, como um novo modelo de compreensão dos conflitos e das interações sociais, podendo proporcionar novas referências gerais para a acção, assente nas habilidades aplicativas capazes de encetar uma transformação nos contextos.

Neste sentido, a acção mediadora ultrapassa, assim, a dimensão do seu carácter instrumental, em torno dos acordos, para influir nos contextos, onde as interações servem como meio de aprendizagem e crescimento, bem como de construção de significações socioculturais compartilhadas.

Constata-se então que a mediação é muito mais do que uma técnica ou ferramenta para resolver conflitos, podendo gerar uma nova cultura de regulação social, fundada em princípios da democracia, da cidadania e da sã convivência.

Tomando por referência a esfera da mediação encontra-se uma quadratura de funções e finalidades (criadora, renovadora, preventiva e curativa. Six, 2001), conferindo-lhe um carácter verdadeiramente polivalente e de efeitos multiplicadores. Ora, no contexto escolar, a mediação assume também uma dimensão multifacetada, sendo possível identificar cinco áreas de actuação educativo – pedagógica - preventiva: 1) a educação para a convivência; 2) a prevenção da incivilidade, agressividade e violência; 3) a prevenção e solução de conflitos, na lógica dos “3R”: resolução, reconciliação e reparação (Galtung, 2003); 4) a acção transformadora, resultante da reconciliação-revalorização entre os sujeitos; 5) o modelo integrado de gestão da convivência, que aproveita os conflitos, estimula as habilidades e cria culturas sociais pacíficas.

Em síntese, na interconexão entre a formação pessoal e social dos indivíduos e o clima de convivência pacífica fundam-se os programas de mediação escolar. Nessa medida, tais programas revestem um carácter de inovação educativa e institucional. Trata-se de criar espaços para a acção mediadora, cujos valores e princípios mais não são do que valores éticos da relação entre sujeitos, também indispensáveis ao regular funcionamento das escolas e da sociedade.

Como espaço de aprendizagem e de socialização, a escola assume um papel nuclear para o desenvolvimento da dimensão convivencial da educação. Aí, sente-se a forte pressão das dinâmicas exteriores, mas é neste espaço de intervenção local, em destaque na citação de Edgar Morin, colocada na abertura deste texto, que se pode edificar uma parte importante das bases de uma sociedade aberta mas solidária, diversa mas tolerante, dinâmica mas responsável. Era importante que outras estruturas sociais assumissem este mesmo desafio.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araniz, G. G. (2008). "Interculturalidad y convivencia". Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.
- Bonafe-Schmitt, J. P. (1988): "Plaidoyer pour une sociologie de la médiation". Annales de Vaucresson, nº 29/1988.
- Brandoni, F. (2007): "Mediación escolar I. Herramientas para abordar conflictos". In Manual Policopiado, Unidade 10. Buenos Aires: Punto Seguido. Espaço de intercambio y formación en salud y educación.
- Burton, J. (1990): "Conflict: resolution and prevention". Virginia: The Macmillan Press.
- Bush, R.B. y Folger, J. P. (1996): "La promesa de La mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento". Barcelona: Garnica.
- Delors, J. (Coord.) (2005): "Educação – um tesouro a descobrir. Relatório para a Unesco da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI". Porto: Edições ASA. 9ª ed.
- Galtung, J. (2003): "Transcender y transformar. Una introducción al trabajo de conflictos". México: Editorial Quimera.
- García, D.A.; Pérez, L.A. & Pérez, J. C. N. (2007). "Aprende a resolver conflictos. Programa para mejorar la convivencia escolar". Madrid: Editora CEPE.
- Jares, X. R. (2002): "Educação e conflito: guia de educação para a convivência". Porto: Asa.
- Lederach, J. P. (1998): "Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas". Gernika Gogoratuz.
- Moore, C.M. (1997): "Por qué mediamos?" In J. P. Folger y. Jones. Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales (pp. 265-275). Barcelona: Paidós.
- Morin, E., & Baudrillard, J. (2007). "A violência no mundo". Lisboa: Piaget.
- Ortega-Esteban, J. (1999): "Pedagogía social especializada". Barcelona: Ariel.
- Pérez, G. & Del Pozo, M. J. C. (2007). "Educar para a não-violência. Perspectivas e estratégias de intervenção". Mem Martins: K Editora.
- Pigeon, D. (2007): "En découdre avec la violence: la médiation scolaire par les pairs". Genève: Ies éditions.
- Pinto da Costa; Almeida & Melo (2009): "A mediação para a convivência entre pares: contributos da formação em alunos do ensino básico". In Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia. Braga: Universidade do Minho e Universidade da Corunha (p.1-14).

- Romero, C. (2003): mediación escolar. Obtido em 09 de 04 de 2003 em www.solomediacion.com
- Schnitman, D. F. (Comp.) (2000): "Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas". Buenos Aires: Granica.
- Six, J-F (2001): "Dinâmica da Mediação". Belo Horizonte: Del Rey.
- Torrego, J.C. (2006): "Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos". Barcelona: Graó.
- Torrego, J.C. Y Moreno, J. M. (2007): "Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia". Madrid: Alianza Editorial.
- Torrego, J. C. (2008): "El plan de convivencia. Fundamentos y recursos para su elaboración y desarrollo". Madrid: Alianza Editorial.
- Vinyamata, E. (2005): "Conflitologia". Barcelona: Ariel. 2ª ed.

21 DE SETEMBRO DE 2009

MEDIAÇÃO E CRIAÇÃO DE CONSENSUS: OS NOVOS INSTRUMENTOS DE EMPODERAMENTO DO CIDADÃO NA UNIÃO EUROPEIA

INCLUI OS SEGUINTE TEXTOS:

Diana Wallis Vice President of the European Parliament, MEP elected by the region of Yorkshire & the Humber, U.K.

Mediation From The Perspective Of The European Parliament: A Tool For Trans-National Democracy And Justice

Lawrence Susskind Ford Professor of Urban and Environmental Planning, Massachusetts Institute of Technology:

Public Private Partnerships And Environmental Issues: Consensus Building And Mutual Gains Negotiation

António Pinto Leite Advogado, Sócio Fundador de Morais Leitão, Galvão Teles, Soares da Silva e Associados Sociedade de Advogados:

Arbitragem no Séc XXI: Sucesso ou Crise?

Karen Erwin President of the Mediators' Institute of Ireland, Founder and Principal of Erwin Mediation Services:

Modifying Mediation Models In A Recession

Jose Vasconcelos-Sousa Business Mediator, Manager, President MEDIARCOM European Mediation Association:

Managing negotiation: the mediator in a new role?

Gordana Ristin Judge, Appeals Court of Ljubljana, Head of ADR Division, Republic of Slovenia:

Are Judges The Best Or The Worst Mediators?

Hendrik Kotze Deputy Head of the Africa Centre for Dispute Settlement at the University of Stellenbosch in South Africa:

Planning For Dispute Settlement: A Profitable Business Strategy

Aleksandra Weber MD, PhD, business mediator and board member of the EUCON Institute - European Institute for Conflict Management and Business Mediation:

Mediation, Negotiation And Mediative Leadership For Healthcare And Life Sciences

Tsisana Shamlikashvili President of the Scientific and Methodological Center for Mediation and Law, Moscow, Russia:

Mediation And Mediative Approach In The Russian Federation

Cátia Marques Cebola Professor at Escola Superior de Tecnologia e Gestão do IPL and grantee from FCT Fundação para a Ciência e a Tecnologia:

The Transposition Into Portuguese Law Of Directive 2008/52/Ec Of The European Parliament And Of The Council On Certain Aspects Of Mediation In Civil And Commercial Matters

Allyson M. Lowe Chair, Department of Political Science, Carlow University, Pittsburgh, Pennsylvania, USA, and, Sandi DiMola Director, Center for the Study of Conflict & Founding Member, Mediators Beyond Borders, Chatham University, Pittsburgh, Pennsylvania, USA:

Incorporation of Conflict Management Methodologies in Building Democratic and Inclusive Societies: Lessons for the Roma In Ireland from Pittsburgh's "Lawrenceville Dialogue Project"

Patricia Malbosc President of the Association PLANET'MEDIATION and President of «La Consulte des Médiateurs d'Entreprise», in France:

Arbitration and Mediation in Europe: Towards a Common Business Deontology?

Michèle Guillaume-Hofnung Présidente de l'Institut de Médiation Guillaume-Hofnung (IMGH), Professeure des facultés de droit:

La Deontologie Et L'identité Professionnelle Du Mediateur

Elisabete Pinto da Costa Docente Universitária. Directora do Instituto da Mediação da Universidade Lusófona do Porto:

Novos Espaços De Intervenção: A Mediação De Conflitos Em Contexto Escolar

Patricia da Guia Pereira Advogada, Assessora Jurídica no Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo. Doutoranda na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa:

A Adequação Dos Meios De Resolução Alternativa, Em Especial Da Mediação, Aos Conflitos De Consumo

Mariana França Gouveia Advogada, Professora da Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa:

Algumas Questões Jurídicas A Propósito Da Mediação

XX

À MEDIARCOM:

FORMULÁRIO DE ENCOMENDA

Nome: _____

Instituição: _____

Morada: _____

Código postal completo: _____ (a(s) cópia(s) do livro serão enviadas para esta morada) Telemóvel: _____ E-mail: _____ NIF/NIPC: _____

Cargo/Função/Profissão: _____

Desejo adquirir _____ (Indique o número de cópias) da obra “MEDIÇÃO E CRIAÇÃO DE CONSENSUS: OS NOVOS INSTRUMENTOS DE EMPODERAMENTO DO CIDADÃO NA UNIÃO EUROPEIA- Preço de capa €20.

Junto comprovativo de pagamento do valor €20 X ____ (número de cópias) = €_____ por transferência bancária para o NIB da MEDIARCOM na CGD 003 502 930 000 740 403 036 Compreendo que os artigos são escritos nas línguas originais conforme é indicado no índice.

Assinatura _____ Data: ____/ ____/ 2010

A MEDIARCOM assume o compromisso de enviar a(s) cópia(s) adquiridas imediatamente na publicação do livro, por correio verde.

P. F. Envie por e-mail para mediarcom-org@mediarcom.com ou por Fax +351214684334 ou por correio para Apartado 271; 2766-904 Estoril

acompanhado de comprovativo de pagamento

MEDIARCOM ASSOCIAÇÃO EUROPEIA DE MEDIAÇÃO

Rua de Inglaterra, Apartado 271; 2766-904 ESTORIL, Portugal

mediarcom-org@mediarcom.com

NIPC 507132831