



JOSÉ OSMIR FIORELLI · MARIA ROSA FIORELLI  
MARCOS JULIO OLIVÉ MALHADAS JUNIOR

# MEDIAÇÃO E SOLUÇÃO DE CONFLITOS

TEORIA E PRÁTICA

ATLAS

# Resumo de Mediação e Solução de Conflitos. Teoria e Prática

Os autores tratam do tema mediação, método cooperativo de solução de conflitos interpessoais e organizacionais. Neste livro, a filosofia da mediação é o pano de fundo sobre o qual descrevem-se os processos e mergulha-se em questões comportamentais e emocionais de mediadores e mediandos.

Por ser um método estimulador do colorido emocional, a mediação produz efeitos sobre o psiquismo das pessoas, os quais se refletem nos comportamentos de mediandos e mediador. Explora-se essa questão segundo uma visão sistêmica, sempre pautada pela aderência à prática, por meio de referências a situações reais que ilustram os desenvolvimentos teóricos.

Organizado em oito capítulos, o texto trata inicialmente dos antecedentes que levam as pessoas à busca de uma solução para o conflito instalado (Capítulo 1). O Capítulo traça um panorama dos métodos de gestão de conflito, enquanto o Capítulo 3 estuda o panorama teórico da mediação, com destaque para o estudo da comunicação.

O atendimento dos interessados e a pré-mediação constituem o objeto do Capítulo 4. Dedicou-se o Capítulo 5 à pessoa do mediador, descrevendo seus principais atributos para atingir os objetivos da mediação, enquanto o Capítulo 6 aborda os comportamentos dos mediandos e dos fatores que os influenciam.

O capítulo seguinte concentra-se na sessão de mediação, enquanto o 8 trata de questões gerais da operacionalização do processo.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)