

O que desaprender quando você está aprendendo mediação.

Published on March 13, 2020



Claudia Maria Ferreira de Souza

Coordenadora do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do TJRJ

Lendo um artigo do mediador Michael Jacobs[1] me deparei com a afirmação de que, como instrutor de cursos de mediação, ele encorajava os alunos a se tornarem “mais estúpidos”, acrescentando ainda que “estupidez e ignorância” são condições essenciais para trabalhar com pessoas em conflito.

Entre surpresa e curiosa prossegui a leitura identificando nas palavras do articulista uma realidade bem semelhante à encontrada nos treinamentos que ministro, nos quais os alunos motivados pelo desejo de “ajudar as pessoas a resolver o conflito” e acreditando ter a clareza de qual a melhor saída para o problema, costumam conduzir os mediados a uma solução que eles (mediadores) acreditam ser a melhor.

O autor sustenta que o sucesso na mediação não está apenas na aquisição de técnicas, mas justamente na resistência do mediador em persuadir ou conduzir as partes na “direção certa”, ponderando que a razão dessa conduta está vinculada a nossa visão de que o conflito é algo negativo, e de que precisamos “salvar” os mediados dessa situação.

Para Jacobs o conflito tem um impacto de diminuir nossa humanidade, de nos encolher, nos levando a uma posição de dicotomia de quem está certo e quem está errado, e essas certezas não deixam espaço para dúvidas, ambiguidade, mutualidade ou interconexões, que nos remetem à trama de nossa existência como atributos que nos humanizam, como a generosidade, bondade, compaixão, cordialidade e franqueza. O autor ressalta que a proposta da mediação é oferecer a oportunidade para as pessoas reconquistarem sua completa dimensão humana e nesse processo de potencial engrandecimento, o quanto mais “estúpido” o mediador possa ser no sentido de ser humilde e não-invasivo, maior é o potencial para criar para as partes oportunidades de desenvolvimento e crescimento.

Pressuposto básico para a adoção de tratamento cooperativo e baseado no diálogo, a visão do conflito como potencialmente positivo permite a adoção de uma abordagem construtiva. Na definição de Lagrasta[2] o conflito é um choque de posições divergentes (intenções, condutas diferentes) que aparecem num momento de mudança na vida de uma ou de ambas as partes, podendo ser visto como negativo, por causar rompimento de equilíbrio, mas inerente ao processo evolutivo. Ao concebermos que ter conflitos é uma condição natural da vida, e que sem conflito não há crescimento, é possível conter a ansiedade para encontrar uma solução na condução do processo de mediação,

permitindo que os mediandos trilhem em conjunto a busca de um resultado que contemple os interesses de ambos.

Recordando o mestre Warat[3] temos que o conflito é oportunidade de criar o novo, de crescer em termos de qualidade de vida, sendo vital para a convivência democrática. Para o autor, o caráter pedagógico da mediação está na proposta de uma mudança de foco da pedagogia tradicional retratada no processo judicial, que nos ensina a persuadir e a vencer com os argumentos, na direção da aceitação do outro e de suas diferenças, refletindo que “para formar um mediador é preciso leva-lo a um estado de mediação, ele deve estar mediado, ser, viver e sentir a mediação. Estar mediado é compreender o valor de não resistir, de não lutar, de não manipular, é deixar livre a energia dos outros”.

Outro grande desafio enfrentado pelo mediador na visão do autor é buscar desocupar a mente dos próprios pensamentos, opiniões e julgamentos para dedicar atenção integral às partes. Jacobs enfatiza ser importante fazermos intervenções que sejam úteis ao prosseguimento do diálogo, mas apenas no sentido de incentivar o protagonismo dos mediandos, nos alertando que a excessiva preocupação com a técnica e as ferramentas por vezes dificulta a escuta. Para o autor, os alunos se preocupam muito em demonstrar sua competência, quando deveriam estar focados no cliente. Ressalta que a atuação do mediador deve ser guiada não pelos conceitos teóricos, mas pelo que ele chama de “ignorância consciente” orientada para um processo de descoberta, e não pelo desejo de impor uma solução, afirmando que quando ocupamos nossa mente em elaborar a pergunta perfeita, ou buscar uma intervenção certa para destravar impasses, comprometemos nossa capacidade de ouvir e entender as partes, estado que denominamos “escuta ativa”.

O exercício da escuta ativa é, nos dizeres de Almeida[4], *a intervenção primordial nos diálogos colaborativos – aqueles que tem proposta inclusiva e buscam soluções de benefício mútuo – e nos diálogos produtivos – aqueles que privilegiam a reflexão em detrimento da contra-argumentação, a construção de consenso em detrimento do debate, o entendimento em detrimento da disputa*, sendo a qualidade da escuta do mediador elemento determinante para *a continuidade e efetividade de um processo de diálogo*.

Na mesma obra, ao percorrer o tema da escuta ativa, a autora nos brinda com uma analogia entre mediador e maestro:

“O exercício da escuta ativa do mediador assemelha-se à regência de um maestro diante de uma orquestra- dar vez e voz a cada instrumento; definir quando farão uma demonstração solo e quando integrarão o conjunto; articular a expressão dos que têm sons mais fortes ou graves com os que têm som mais frágil ou agudo; estimular momentos de expressão tanto quanto de escuta atenta; auxiliar os que voltam a reintegrar a música a fazê-lo em consonância com a melodia que antecedeu o seu retorno; intervir de modo que os instrumentos mantenham-se em diálogo fluido e harmônico”.(fls 66).

Em uma apresentação do projeto Ted Talks 2008, o maestro Benjamin Zander [5] destacou que o maestro não produz nenhum som. Ele depende de sua habilidade para empoderar os músicos, de fazer com que produzam seu melhor som em harmonia. Conclui que seu trabalho, e podemos afirmar que da mesma forma o do

mediador, é despertar possibilidades em outras pessoas. Podemos inferir então que a habilidade do mediador, é não deixar que a comunicação se perca quando executada em conjunto, de forma a manter a harmonia do diálogo.

Atuando como instrutora de cursos de mediação ao longo dos 10 últimos anos, o texto me fez refletir acerca da importância de mediadores conduzirem sua atuação com leveza, simplicidade e foco total nos mediandos. Jacobs ressalta que o mediador deve ser humilde e não-invasivo, encorajando seus alunos a “caminhar” entre as partes, simplesmente recolhendo as informações que eles fornecem em termos de pensamentos, sentimentos e suposições com empatia e interesse real.

Ao final o autor convida os alunos a desenvolverem seus esforços e tentativas no intuito de levar as partes a acreditarem na possibilidade de juntos e livremente manterem essas características de humanidade em meio ao conflito, no sentido de agir com compaixão, afabilidade e respeito ao próximo, afirmando que essa irredutibilidade de liberdade é a condição que faz a mediação tão fascinante e desafiadora.

[1] Jacobs, Michael – <https://www.mediate.com/articles/jacobsM4.cfm>

[2] Lagrasta, Valéria Ferioli. Conflito, Autocomposição e Heterocomposição (inBacellar, Roberto Portugal e Lagrasta, Valéria Ferioli . org. Conciliação e Mediação – ensino em construção) IPAM.ENFAM.SP:2016

[3] Warat, Luis Alberto. O ofício do mediador. Surfando na pororoca. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004

[4] Almeida, Tania. Caixa de Ferramentas em Mediação. Aportes práticos e teóricos. Dash editora :2014.

[5]https://www.ted.com/talks/benjamin_zander_the_transformative_power_of_classical_music?language=pt
