

### INTRODUÇÃO

Com os constantes avanços tecnológicos do mundo contemporâneo, a condição humana se transforma a todo tempo, a informação chega mais rápido e parece que o planeta se tornou menor do que ele é. Atualmente nos comunicamos com qualquer pessoa do outro lado do mundo, apenas com um clique no botão do celular. Mas se pode dizer que a comunicação melhorou? Lógico que todo avanço alcançado traz muitas vantagens, mas parece que as relações humanas têm sido afetadas de maneira negativa.

As pessoas, com estafa tecnológica, andam mais competitivas, imediatistas e impacientes, com essas mudanças comportamentais os conflitos interpessoais e intergrupais andam se intensificando. As demandas no judiciário já não conseguem ser mais efetivas, pois parece que a sociedade está tendo dificuldade em resolver seus próprios conflitos e anda levando qualquer pendência para o judiciário resolver. Nesse contexto se torna urgente a necessidade de se criar novos métodos alternativos de resolução de conflitos e assim surgiu no Brasil a lei 13.140/20015<sup>2</sup>, que trouxe a mediação como um desses métodos, que visa desconstruir que as pessoas precisam de um terceiro para decidirem a solução dos seus conflitos.

A mediação propõe que as próprias pessoas envolvidas no conflito sejam as protagonistas na solução de suas questões através do diálogo assistido por um terceiro, que atua de forma imparcial, chamado pela lei de mediador. Ele irá conduzir o diálogo e visando o consenso e a harmonização das diferenças entre os conflitantes. Sabemos que todo processo é uma dor e que nesse momento é difícil para as pessoas tomarem decisões num momento em que não estão prontas. Por isso a figura do mediador que com um diálogo claro e preciso, uma escuta ativa e empatia conduzirá as partes para encontrarem uma solução que tenha benefícios mútuos às partes, alcançando assim uma satisfação para ambos.

Não é um papel fácil a função do mediador, ele é um profissional capacitado com técnicas, habilidades, saberes e compreensão do comportamento humano para que

com ética, responsabilidade e competência atue para impedir a escalada do conflito entre as partes e os orientem para criar e explorar novos horizontes visando encontrar várias opções de soluções até vislumbrarem aquela que atenda melhor os interesses e necessidades de ambas as partes.

## 1. A RESPONSABILIDADE DO MEDIADOR

Quando os mediados chegam para a sessão de mediação o conflito está em seu ápice, muitas vezes as pessoas envolvidas no conflito mal conseguem se olhar e os momentos iniciais da mediação são os mais críticos, pois nessa etapa o mediador precisa criar conexão com os envolvidos para conseguir diminuir os obstáculos e favorecer o diálogo. É uma grande responsabilidade, pois o mediador necessita propiciar um contexto adequado para conseguir produzir reações positivas nas partes.

O mediador não faz parte do conflito, ele precisa internalizar que as reações quando negativas oriundas das partes nada tem haver com a pessoa do mediador, as partes muitas vezes trazem feridas que tiveram origem e se desenvolveu por um longo tempo, mágoas, sentimento de rejeição e reprovação brotam em vários momentos durante a mediação e é muito desafiador lidar com esses sentimentos. Estive presente em uma mediação onde em um dado momento a fala do mediador deve ter tocado em algum fator interno de um dos mediados e esse, não estando no domínio de suas emoções, agrediu verbalmente o mediador com uma frase negativa que nada tinha haver com o contexto. É preciso muito treinamento e habilidade para o mediador não embarcar nesse furor da parte, pois dois grandes princípios da mediação são a imparcialidade e a neutralidade do mediador. E temos que convir que seja um desafio para muitas pessoas manter a calma quando está sendo agredida verbalmente e ainda precisar formular questões para reverter a agressividade da parte.

Certo é que se espera da pessoa que pretende exercer a prática da mediação que possua naturalmente característica pacificadora, que compreenda a necessidade do diálogo para se chegar a uma solução que atenda os interesses de ambas as partes em

conflito. Ter uma personalidade colaborativa, não impositiva e gostar de atuar no conflito visando o consenso entre as partes é um grande diferencial para o sucesso do mediador. Lembrando que o sucesso do mediador não está ligado diretamente ao acordo entre as partes, pois infelizmente existem pessoas que não estão preparadas, não alcançaram ainda uma consciência que vise chegar a uma cultura de paz.

A função do bom mediador é criar um ambiente saudável para o desenrolar da comunicação, ele consegue isso focando nos reais interesses e necessidades das partes, não se deixando enganar pelas posições superficiais das questões trazidas. Quando o mediador se depara com uma frase como *“Eu não quero que minha filha de 5 anos vá visitar o pai que mora em outro país”* é preciso fazer perguntas para compreender um pouco mais o que realmente quer dizer aquela afirmação. A questão é: ela não quer que a criança veja o pai ou ela está preocupada que a criança pequena viaje para outro país? Ou ela está preocupada que a criança vá sozinha sobre os cuidados de uma comissária de vôo? Ou ela está preocupada porque quem irá acompanhar a criança é uma pessoa que não é da sua confiança? Ou ela está preocupada com quem cuidará da criança enquanto o pai estiver trabalhando? Ou seja, existem diversas necessidades não atendidas daquela mãe que podem estar motivando a mãe de não querer que a criança visite o pai. E essas questões, que são os verdadeiros interesses e necessidades precisam ser explorados pelo mediador, elas precisam vir para a conversa, pois compreendendo os reais motivos da negativa da mãe, o pai pode oferecer várias opções de soluções para acalmar essa mãe visando alcançar seu desejo de estar com sua filha. Só a partir dos verdadeiros motivos vindo a tona que é possível as duas partes negociarem para alcançarem seus objetivos. O pai percebendo o medo da mãe pode sugerir que a babá acompanhe a criança na viagem, ou arruma uma forma de quando a criança for visitá-los os avós paternos venham trazendo a criança, ou seja, sabendo o motivo da negativa da mãe, os pais da menor podem trabalhar as soluções juntos, assim ambos se sentirão satisfeitos com a solução para o conflito, pois elas foram discutidas e desenvolvidas pelos dois e atenderam a necessidade de ambos, pois a mãe terá sua necessidade de segurança para a filha atendida, da mesma forma que esse pai ficará feliz em poder ter sua filha consigo nos momentos combinados pelos dois.

Como se pode perceber, o papel do mediador é remover os obstáculos que possam estar impedindo a resolução do conflito, não se trata de manipular ou persuadir as partes e sim trazer a tona as reais necessidades que não estão sendo atendidas para a solução saudável do conflito. O mediador auxilia o diálogo entre os interessados para que eles mesmos possam construir a melhor solução para seus conflitos, o mediador proporciona um lugar seguro para as partes conseguirem baixar suas defesas pessoais e focarem em decidirem conjuntamente a melhor solução para o impasse que se apresenta. Os dois saem satisfeitos com a solução, pois foram eles mesmos que a construíram, auxiliados pelo mediador. Não é o mediador que sugere ou decide a solução do conflito, seu papel é estimular as partes com técnicas de comunicação para que ambos encontrem por si mesmos a solução de seus problemas. É preciso construir junto com as partes o que melhor atende suas necessidades. Um acordo adequado é aquele em que as partes saem da sessão se sentindo respeitadas e satisfeitas com a solução encontrada.

## 2. HABILIDADES PARA O BOM DESENVOLVIMENTO DA MEDIAÇÃO

Um dos grandes desafios na mediação é fazer com que os envolvidos mantenham seu olhar para o futuro e não para o passado, fazê-los perceber que ainda existe muita vida pela frente, porém é necessário parar de focar no passado e se dedicar a traçar o caminho que ainda está por vir. O mediador precisa ser a voz responsável que reconstruirá a civilidade naquele diálogo que irá se estabelecer na sala de mediação. Ele precisa trazer a esperança de que é possível construir a paz para chegar a uma solução mais humana para o bem de ambos os interessados.

O mediador tem que desenvolver a importante habilidade de se conectar com as pessoas, ele precisa abrir seu olhar para o conflito sem fazer julgamentos, porque é o não julgar que abre a possibilidade de se relacionar com o outro de forma saudável e harmoniosa. O mediador precisa conseguir se conectar com as pessoas que estão passando por aquele conflito para conseguir criar uma relação pacífica entre eles. E para se conectar é preciso ser empático com o outro, Brené Brown<sup>3</sup>(2019) diz que ser

empático é *“simplesmente escutar, criar espaço para a sinceridade, se conectar emocionalmente e transmitir aquela incrível mensagem restauradora que diz você não está sozinho”*. Essa é uma habilidade desafiadora, porém necessária para o mediador, ele precisa desenvolvê-la e para isso é necessário se interessar pelo comportamento humano e compreender sua dinâmica. É possível resolver os problemas pacificamente quando se consegue estabelecer uma qualidade de conexão humana entre os oponentes.

Para ajudar o outro o mediador precisa conhecer a si mesmo, compreender que somos vulneráveis como os outros e não se permitir cair em algumas armadilhas durante as sessões de mediação. Estive presente em uma mediação em que o mediando, num rompante falou de forma muito áspera se dirigindo ao mediador, segundo Marshall Rosenberg<sup>4</sup> (2006) *“Todo ato violento é uma expressão trágica de uma necessidade não atendida”*, sabendo disso é primordial que o mediador naquele momento perceba naquela fala que alguma necessidade do mediando não está sendo atendida, pois aquela fala é um reflexo disso, pois o problema não está no mediador e sim em uma necessidade interior daquele que proferiu as palavras agressivas. O mediador deve usar rapidamente alguma estratégia para romper com aquela fala, pode ser fazer uma pergunta que desvie totalmente o rumo daquela fala agressiva, porém que investigue qual é essa necessidade que fez com que o mediando agisse de forma não pacífica. Porque o mediador não deve olhar apenas para os sintomas do conflito e sim para as causas motivadoras dele, pois assim terá a chance de reparar o diálogo entre os envolvidos e ter êxito na construção de um diálogo mais pacífico que atenda as necessidades dos mediados.

No caso apresentado no parágrafo anterior o mediador que não se conhece, que não compreende as vulnerabilidades humanas talvez pudesse tomar a ofensa para si e não perceber a ponte entre a fala agressiva e a necessidade não atendida do outro que o fez agir daquela forma inapropriada. É lógico que é preciso manter um diálogo respeitoso durante a mediação, e o mediador é o responsável por isso, ele precisa se posicionar sem ofender a ideia do outro, mas ele precisa também estar atento a essa forma de expressão do mediado, o que aquilo representa que está dificultando a colaboração para o diálogo. Para pacificar a conversa entre as partes ele precisará explorar essa necessidade do outro que está impedindo o diálogo de prosseguir de forma satisfatória. É necessário que o

mediador se coloque à disposição do outro, perceba na fala e nas atitudes dele a pauta subjetiva daquele conflito, ele precisa olhar, escutar, perceber, notar tudo que está acontecendo em torno daquela mediação. É um papel de muita sensibilidade.

O mediador precisa ampliar seus horizontes, precisa ser curioso, ler bastante, ouvir música prestando atenção nas letras, assistir filme, observar as pessoas e estar em constante desenvolvimento de sua sensibilidade. O “Por quê?” tem que fazer parte constantemente dos seus pensamentos, pois é essa curiosidade que leva a compreensão dos sentimentos e necessidades humanas. Precisa exercitar o olhar, a compreensão e a escuta, um ótimo exercício é ir para uma pracinha observar as crianças brincando uma com as outras, ou até mesmo aquelas que não interagem, as crianças são extremamente autênticas, não aprenderam ainda a camuflar seus sentimentos, suas emoções, elas simplesmente vivem de forma autêntica e em suas reações primárias se compreendem muitas emoções, sentimentos e necessidades que nos adultos muitas vezes está oculto. Observando as crianças você desenvolve a capacidade de refletir diante do que está sendo apresentado. Observar a reação dos pais também é um ótimo exercício, é possível notar as atitudes e comportamentos que geram afastamentos ou aproximação entre eles. Quanto maior seu exercício de investigação maior serão suas chances de alcançar uma boa compreensão das necessidades das pessoas e com isso o porquê de suas atitudes, isso contribui bastante para o mediador nas suas sessões de mediação. Lembrando sempre que você deve observar para compreender, porém sem julgar, para poder manter uma posição de imparcialidade entre as partes.

### 3. O MEDIADOR COMO FACILITADOR DA COMUNICAÇÃO

Vejamos alguns conceitos de mediação, segundo Folberg e Milne (1988) “*a mediação é um processo temporalmente limitado que amplia a comunicação, maximiza a exploração de alternativa, atende às necessidades de todos os participantes, busca um acordo percebido pelas partes como neutro e propicia um modelo para futuras de conflitos*”.

Garcia Villalueva (2007) define mediação como *“um processo não-jurisdicional de gestão e resolução não-adversarial de conflitos que apresenta como inerentes alguns princípios que configuram sua essência”*.

Jean-Fançois Six diz que *“a mediação, contrariamente ao que seria um julgamento, uma arbitragem ou uma negociação, que são situações duais, é uma situação triangular, implica necessariamente uma terceira pessoa, um terceiro estritamente independente de ambos os protagonistas”*.

Christopher Moore conceitua a mediação como *“uma intervenção, em uma disputa ou negociação, de um terceiro aceitável, imparcial e neutro que não conta com um poder autorizado de decisão para julgar as partes em disputa a alcançarem voluntariamente um acordo mutuamente aceitável”*.

Diante de tais conceitos podemos dizer que a mediação é um procedimento voluntário entre os conflitantes, que através de uma terceira pessoa imparcial, capacitada para mediar, atuará através de determinadas técnicas de gestão do conflito para proporcionar um ambiente de diálogo que possibilite aos interessados chegar a um acordo que satisfaça ambas as partes.

O mediador não deve combater a realidade existente dos envolvidos, mas sim mostrar através do diálogo que existe uma forma de tratar as questões conflituosas que não seja por um discurso violento. Ele precisa preparar o ambiente para possibilitar o entendimento sem utilizar imposições, ter atenção com a história de cada um dos envolvidos e ter bastante cuidado com as palavras que utiliza na mediação, pois o uso das palavras adequadas não causa resistência naqueles que estão sentados para solucionarem seus conflitos e sim proporciona a chance de um diálogo satisfatório.

Toda relação é baseada na comunicação, a importância de saber falar e ouvir com empatia e a utilização de uma comunicação assertiva aumentam as chances de resgatar o respeito nas relações. O conflito não se resolve magicamente, o mediador precisa trazer a percepção de cada envolvido para a conversa, fazer cada um enxergar a percepção do outro para juntos procurarem opções de soluções que venham a satisfazer ambos nas questões trazidas para a mediação. Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton

(2014) chamam isso de leque de opções onde o acordo precisa atender de forma satisfatória ambos os mediados, é um ganha/ganha, nenhum lado sai perdendo, os autores observaram que os acordos produzidos dessa forma tem mais chances de não irem ou retornarem para o judiciário.

Acordos ou decisões em que um ganha e outro perde, como acontece no judiciário ou na arbitragem, gera descontentamento em uma das partes e em casos de relacionamento continuado como nas ações de alimentos ou aquelas geradas por desentendimento entre vizinhos, por exemplo, não contribui para a harmonização da relação futura entre as partes, o que facilita o retorno dos conflitos para o judiciário.

Quando os conflitos são pontuais e não envolvem uma relação continuada, os métodos heterocompositivos de solução de conflito funcionam de forma satisfatória, pois se trata de aplicar o direito ao caso concreto, as partes não se relacionarão futuramente e o conflito acaba ali.

Porém quando existem questões subjetivas em relações continuadas no tempo a mediação é uma opção que deve ser apresentada às partes para possibilitar um entendimento, que por ser construído entre as partes envolvidas atende as necessidades de todos, assim as chances desse acordo se perpetuar no tempo cresce bastante, pois houve um acordo de ganha/ganha, ambos ganharam no acordo, e não uma ganha/perde, onde uma parte teve seus desejos satisfeitos e a outra não. Tratando as questões desse ponto de vista podemos compreender que as soluções de conflito pelos métodos heterocompositivos possuem uma função de trazer segurança jurídica nas relações sociais, porém seu foco principal não está na harmonização das relações sociais.

Na mediação, durante o seu desenvolvimento, o mediador fica atento ao emocional dos mediados, procurando extrair no relato das falas de cada um qual a história intrínseca daquele conflito. O mediador precisa se distanciar dos pontos negativos para não formar um pré julgamento e refletir sobre o ponto de vista daquele que está falando, ele acolhe e valida a fala e os sentimentos de cada um, porém vai parafraseando o diálogo procurando manter o positivo e retirando as falas agressivas do contexto, tornando, assim, o diálogo possível durante a mediação.



O mediador, por ser um terceiro imparcial, procura os reais interesses nos fatos trazidos pelos mediados se utilizando de perguntas que irão trazer para o diálogo mais informações sobre os sentimentos e necessidades de cada um. Dessa forma o mediador contribuiu para uma tomada de decisão consciente entre as partes, decisão essa que satisfaça ambas as partes. Durante a sessão de mediação o mediador procura mudar o *status* de competição entre os envolvidos para um *status* de colaboração. Dessa forma o ambiente se torna mais propício para a resolução do conflito, onde ambas as partes procuram criar opções de ganho mútuo baseados em valores e critérios objetivos, para em seguida decidirem pela opção que melhor irá atendê-los.

O mediador na verdade constrói a ponte entre os mediados para eles chegarem a uma solução auto compositiva, William Ury e Bruce Patton (2014) acreditam ser esse o melhor procedimento para conflitos que necessitam preservar as relações. É bom dizer que a mediação não é uma fórmula pronta, ela é um procedimento artesanal, customizado caso a caso, por isso a extrema importância de profissionais bem capacitados e em constante desenvolvimento de aprendizado, pois vivemos em uma sociedade em constante mudança, onde os avanços tecnológicos a cada ano transformam a cultura e as relações da sociedade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O produto de trabalho do mediador são as pessoas, seu papel é apurar a escuta, agir com sensibilidade, ultrapassar as posições e encontrar os verdadeiros interesses e necessidades dos mediados, para assim exercer com ética e profissionalismo sua função de mediador, que é, através de uma posição neutra e uma comunicação clara e precisa, conduzir os mediados para um diálogo que visa a harmonização do conflitos e que ambos encontrem uma solução onde todos saiam satisfeitos da sala de mediação. O acordo pode até não sair, mas o termómetro de sucesso de uma mediação está em ter conseguido tornar possível a comunicação entre as partes, pois derrubando os muros e mostrando como se cria uma ponte entre os dois lados diversos, estamos ensinando como caminhar para uma cultura de paz.

## REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA:

Almeida, Tânia. (2017). Caixa de Ferramentas em Mediação: aportes práticos e teóricos. São Paulo: Dash.

Folberg, J. ; Milne, A. (1988). Divorce Mediation: Theory and Practice. New York: The Guilford Press.

Garcia Villaluenga, L. (2007). Mediación en Conflictos Familiares. Una Construcción desde el Derecho de Familia. Madrid: Reus.

Moore, Christopher W. (1998). O processo da mediação. Porto Alegre: Ed Artmed.

Rosenberg, Marshall B. (2006) Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais . São Paulo: Ágora.

Six, J.F. (1997). Dinámica de la Mediación. Barcelona: Paidós.

Ury, William; Patton, Bruce (2014). Como chegar ao sim: como negociar acordos sem fazer concessões; tradução Ricardo Vasques Vieira — 1ª ed. — Rio de Janeiro: Solomon.