

**A
D
R** | **O
D
R**

The background of the entire page features a dark, blurred image of a person in a suit. Overlaid on this is a network of glowing blue circuit lines. In the center, a hand is shown pointing upwards towards a square icon containing a brain. The text 'INFORMATIVO' is positioned above the hand, and 'ADR ODR BRASIL' is positioned below it, all in large, bold, white capital letters.

INFORMATIVO

ADR ODR

BRASIL

INFORMATIVO ADR&ODR BRASIL

TÉCNICAS MAIS UTILIZADAS NA MEDIAÇÃO

Apoio e Patrocínio

CS VIEWS MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM

INSTITUTO CS VIEWS

www.csviews.com.br
contato@csviews.com.br

São Paulo

2020

1ª Edição

Copyright ©2020 by

Diagramação
B2B Agency
www.b2b.com.br

Coordenação Técnica
Celeida M. Celentano Laporta

Apoio e Patrocínio

CS VIEWS MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM

INSTITUTO CS VIEWS

www.csviews.com.br
contato@csviews.com.br

ISBN978-65-991838-0-5.



Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Informativo ADR&ODR Brasil [livro eletrônico] /
[organização CS VIEWS Mediação e Arbitragem]. --
São Paulo : Csviews, 2020.
PDF

Bibliografia.
ISBN 978-65-991838-0-5

1. Arbitragem (Direito) 2. Mediação 3. Negociação
4. Solução de conflitos I. CS VIEWS Mediação e
Arbitragem.

20-41308

CDU-347.918 (81)

EDITORIAL

Inauguramos com muito orgulho e alegria a primeira edição do Informativo ADR&ODR Brasil com a linha temática sobre as técnicas mais utilizadas na mediação.

O conhecimento é contínuo, e a oportunidade de compartilharmos nossos saberes para a construção dos desígnios do instituto da mediação, como um dos métodos extrajudiciais de autocomposição de conflitos, nos estimulou a criarmos esse informativo.

Iniciamos com as técnicas, as quais nos remetem a força da interdisciplinaridade que esse método impõe aos seus operadores.

Operadores da pacificação social, ou melhor, mediadores que constituem profissionais das mais variadas profissões, com formações e experiências frente as sessões de mediações que atravessam as vidas que se escondem por trás de um conflito.

Agradecemos, portanto a todos os coautores(as) que colaborativamente encaminharam suas resenhas com uma estrutura livre de redação, repletas de seus sentimentos, entendimentos e experiências.

Agradecemos a comissão técnica dessa edição formada por Bernardo Gurbanov, Celeida M. Celentano Laporta, Camila R. Manfredini, Isamar Figueira e Salvador Giglio Neto que também, de forma colaborativa se empenharam e contribuíram com esse projeto.

Agradecemos por fim, a CS VIEWS Mediação e Arbitragem e ao Instituto CS VIEWS que apoiam e patrocinam o Informativo ADR&ODR Brasil, com o compromisso de inovar e oportunizar a escrita, a leitura e o conhecimento.

E ao querido Leitor, inspire-se e aguardamos vocês nas próximas edições!

Celeida M. Celentano Laporta

Co Founder CS VIEWS

SUMÁRIO

ESCUTA ATIVA.....	07
<i>Adriana Alice Zanolini Pisarenski Moisés</i>	
A IMPORTÂNCIA DO MAPEAMENTO DO CONFLITO NA MEDIAÇÃO	11
<i>Alessandra Arcoverde de Araújo</i>	
MEDIAÇÃO: ESCUTAR É PRECISO	15
<i>Amuana de Pádua Rosa Barbosa</i>	
A EMPATIA – A TÉCNICA DE COGNIÇÃO SOCIAL HUMANA	19
<i>Carolina Viana de Barros</i>	
A ESCUTA ATIVA NO USO DE ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION)	23
<i>Cláudia Junqueira de Almeida Prado</i> <i>Gustavo Milaré Almeida</i>	
CONFIANÇA EM ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION)	27
<i>Cláudia Junqueira de Almeida Prado</i> <i>Gustavo Milaré Almeida</i>	
TEORIA DA AÇÃO COMUNICATIVA E GESTÃO DE CONFLITOS: POR UMA ESCUTA ATIVA EFICIENTE	29
<i>Daniel Eloi de Paula Rodrigues</i>	
RAPPORT	32
<i>Daniella Boppré de Athayde Abram</i>	
CAUCUS ou SESSÕES INDIVIDUAIS	38
<i>Daniella Boppré de Athayde Abram</i>	
MEDIAÇÃO SISTÊMICA - EVOLUÇÃO DA CONSCIÊNCIA NA SOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS	43
<i>Daniele Cristine Andrade Précoma</i>	
RECONTEXTUALIZAÇÃO OU PARAFRASEAMENTO NA MEDIAÇÃO PRESENCIAL OU ONLINE	47
<i>Edna Villas Boas Goldberg</i>	
CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE MEDIAÇÃO, MEDIADOR E A IMPORTÂNCIA DE UM RAPPORT POSITIVO	52
<i>Eliane Cristina Spalletta</i>	

CONSTELAÇÃO SISTÊMICA FAMILIAR	56
<i>Eloá de Medeiros Araújo</i>	
COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: BASE PARA O DIÁLOGO EM SITUAÇÕES DIFÍCEIS	60
<i>Fatima Patz</i>	
A EMPATIA NO MUNDO VIRTUAL	64
<i>Gisele Teixeira Ferreira Luccas</i>	
CONSTELAÇÃO ESTRUTURAL NA MEDIAÇÃO	66
<i>Ivana Pereira de Castro Guimarães</i>	
A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA SOB O ENFOQUE DA ESCUTA ATIVA E EMPATIA	70
<i>Jacqueline Beatriz Santos de Moura</i>	
TESTE DE REALIDADE	73
<i>Luciana Carneiro da Rosa Aranalde</i>	
TÉCNICAS DA ESCUTA ATIVA E FORMULAÇÃO DE PERGUNTAS	76
<i>Macela Nunes Leal</i>	
EMPATIA E AS DIFERENTES ESCOLAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: COMO, QUANDO E PARA QUE?	80
<i>Maria do Céu Lamarão Battaglia</i>	
EMPATIA E MEDIAÇÃO	85
<i>Maria Clara Vergara Gomes Villacorta</i>	
TESTE DE REALIDADE SISTÊMICO	88
<i>Maria Emília Wotzasek Pereira</i>	
COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA: TÉCNICAS PARA APRIMORAR RELACIONAMENTOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS	91
<i>Maria Inácia de Moraes</i>	
A RELEVÂNCIA DA COMUNICAÇÃO CONSCIENTE E EMPÁTICA NO PROCEDIMENTO DE MEDIAÇÃO	94
<i>Mariana da Cunha Romualdo</i>	

O QUE FAZ A DIFERENÇA NA MEDIAÇÃO ONLINE?	98
<i>Mercedes Maria Junqueira de Moraes</i>	
A IMPORTÂNCIA DO RAPPORT NO AMBIENTE VIRTUAL	102
<i>Paula Marja Peixoto Ribeiro Schmildt</i>	
O RAPPORT E A DECLARAÇÃO DE ABERTURA NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	106
<i>Patricia Sandoval Liberatto</i>	
RAPPORT	111
<i>Quíssila Renata de Carvalho Pessanha</i>	
A IMPORTÂNCIA DAS TÉCNICAS “RAPPORT E ESCUTA ATIVA”	115
<i>Rosângela Ferreira da Cruz Vieira</i>	
FALA DE ABERTURA	119
<i>Ruth Junginger de Andrade</i>	
EMPATIA	123
<i>Silvia Pedroso Nasrallah</i>	
A ESCUTA ATIVA E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	126
<i>Vânia Campêlo Loureiro</i>	
O MÉTODO CAUCUS NOS PROCEDIMENTOS DE MEDIAÇÃO, COMO MEIO ALTERNATIVO DE SOLUÇÃO DE CONFLITO	130
<i>Vinicius Negrão Zollinger</i>	

ESCUTA ATIVA

Adriana Alice Zanolini Pisarenski Moisés¹

Escutar o outro é importante para se estabelecer uma comunicação efetiva, ser escutado é necessidade imprescindível nos relacionamentos humanos. Por isso a escuta é uma ferramenta importante usada por diversos profissionais, principalmente os que trabalham com a comunicação, como o mediador.

O Mediador é a terceira pessoa, qualificada e capacitada que, com imparcialidade, atua como facilitador do diálogo entre pessoas que estão vivenciando um conflito, ajudando-as a melhorarem a comunicação e a se entenderem. Utilizando diferentes ferramentas, o mediador cria um espaço de escuta ativa onde os mediandos possam se sentir acolhidos e onde cada um tenha oportunidade para falar e escutar o outro.

A escuta do mediador é ferramenta valiosa usada durante todo o processo de mediação, sendo determinante na qualidade do diálogo e no resultado do processo de mediação a medida que viabiliza a escuta entre os mediandos, proporcionando a conexão dos envolvidos e contribuindo para a interação e o entendimento entre eles. Não qualquer escuta, mas aquela que denominamos ‘Escuta Ativa’.

O mediador exerce a escuta ativa quando escuta para compreender a história que cada um narra, sem julgar, com o objetivo de dar voz a cada um deles, possibilitando que possam se sentir acolhidos e incluídos no processo de mediação. É uma escuta empática pois o mediador se coloca no lugar do outro para escutar o que ele realmente está dizendo, sentindo e expressando. Ao mesmo tempo, facilita a escuta entre os mediandos, de forma que cada parte possa também escutar a outra, buscando entender as necessidades e os interesses da cada uma. A escuta, portanto, é uma via de mão dupla, pois, ao ser escutada, a parte se sente compreendida e incluída, e isso faz com que ela se disponha a escutar a outra também.

¹ Graduada em Direito pela PUC/Campinas, Mestre em Direito de Família pela PUC/SP, Curso de Capacitação de Conciliação e Mediação pelo CNJ, Curso de Aperfeiçoamento em Mediação Familiar pela EPM do TJSP, Curso de Direito Sistemico pela EPM do TJSP. Advogada, Mediadora Judicial nos CEJUSCS de Campinas, Jundiaí e Valinhos, Mediadora Particular, Membro da Comissão de Mediação da OAB/Campinas.

No caso dos mediandos, nem sempre eles estão preparados ou dispostos a escutarem um ao outro, principalmente quando um fala aquilo que não agrada o outro. Ademais, no início da sessão, movidos por emoções e sentimentos decorrentes do conflito que estão vivenciando, muitas vezes todos querem falar ao mesmo tempo e desabafar, e não aguentam ouvir o que o outro está dizendo sem logo reagir, julgar ou opinar. É tarefa do mediador, assim, dar voz a cada um, equilibrando o tempo de fala, e cuidando da qualidade da mesma, possibilitando que todos possam se expressar e se escutar.

Escutar não é tarefa fácil, principalmente quando você tem que ouvir coisas que te contrariam. Não basta ouvir com os ouvidos. Ouvir é uma habilidade sensorial, escutar é um ato voluntário que passa primeiro pelo movimento e possibilidade de escutar-se. Requer entender não apenas o que a outra pessoa está dizendo, mas também entender o que aquilo que ela diz, e como ela diz, provoca em mim, além de como sou afetado pelo contexto e aparências do outro.

Por tal razão se diz que ao mediador cabe oportunizar um espaço de escuta na qual as pessoas possam ser verdadeiramente escutadas e incentivadas a falarem sobre seus sentimentos e necessidades. E é a partir do primeiro encontro com as partes que o ato de escuta já é praticado pelo mediador, quando vai ao encontro delas, recebendo-as atento à sua linguagem corporal. Após a ‘Declaração de Abertura’, quando o mediador explica o processo de Mediação, inicia a investigação do que está acontecendo, escutando com atenção as partes narrarem os fatos e conflitos que querem resolver e que as trouxeram até ali, com objetivo de identificar as questões, interesses e sentimentos delas.

A ‘Escuta Ativa’ exige do mediador não a mera presença física, mas aquela que faz com que ele foque sua atenção plena ao que as partes estão dizendo através da linguagem verbal e da linguagem não verbal, lembrando que o corpo também está presente na comunicação, transmitindo a maior parte das informações expressadas. E mais, precisa sustentar essa presença, mantendo-se na situação, não se deixando tomar por inúmeras distrações que possam interromper a escuta.

A presença do mediador exige um silenciar por dentro, suspender temporariamente seus pensamentos e percepções sobre aquilo que ele não sabe ou não consegue compreender a respeito do outro enquanto ele fala. Nesse ponto, a imparcialidade do mediador, um dos

princípios da mediação, torna-se imprescindível, consciente de que nenhuma das partes tem a razão, nenhuma nem outra estão certas ou erradas.

Fazem parte desse processo de escuta as perguntas feitas pelo mediador, pois são importantes para interagir com as partes, contribuindo para ampliar as informações trazidas por elas e gerar novas informações que possam trazer clareza sobre os fatos e sobre as questões narradas. Há várias espécies de perguntas, especialmente as denominadas ‘abertas’ possibilitam colocar o outro como protagonista da história, permitindo expandir a consciência dos mediandos, à medida que cada um pode trazer outras realidades que antes, e por vezes, não havia enxergado.

E assim, à medida que cada uma das partes consegue escutar a outra, à medida que cada uma se sente escutada, passam a reconhecer o outro e sua perspectiva. *“O legitimar da escuta ativa se dá quando o mediador recebe o que está sendo trazido pelos mediandos (linguagem verbal e não verbal) de maneira (verbal e não verbal) que estes se percebam acolhidos e validados em seus discursos”*.² Isso gera esclarecimentos e confiança no processo de diálogo e a compreensão de que é possível falar e ser ouvido, mesmo na vigência da discordância, e de que escutar o outro não significa que é preciso concordar com ele. Esse movimento provoca nas partes um empoderamento e sentimento de que elas são capazes de decidirem sobre seus conflitos.

Enfim, a ‘Escuta Ativa’, quando bem exercitada, cria um espaço onde as pessoas podem falar e escutar umas às outras, e a si próprias, para se entenderem e buscarem conjuntamente as soluções para seus conflitos. É uma escuta que incentiva uma mudança de postura e de percepção das questões trazidas, e até mesmo do posicionamento das partes frente ao conflito.

Para além de mais uma ferramenta ao lado de tantas outras da mediação, a ‘Escuta Ativa’ tem o poder transformador de aproximar pessoas, conectando-as com sua natureza compassiva, provocando verdadeiramente uma mudança na qualidade da relação e o

² Almeida, Tania. *Caixa de ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos*. São Paulo: Dash, 2014, 352p.

restabelecimento da comunicação entre elas, e, por consequência, gerando a oportunidades de construírem um acordo que atenda aos interesses e necessidades de ambos os mediandos

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Tania. *Caixa de ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos*. São Paulo: Dash, 2014.

A IMPORTÂNCIA DO MAPEAMENTO DO CONFLITO NA MEDIAÇÃO

Alessandra Arcoverde de Araújo³

Os conflitos são inerentes à condição humana e nem sempre são compreendidos como fatores positivos de transformação de relacionamentos cuja comunicação encontre-se truncada por ruídos não percebidos pelos atores envolvidos. Com efeito, na maioria das vezes, as pessoas relutam encontrar-se frente a frente com o “adversário” seja pelo medo da exposição de possíveis fragilidades, seja sagrar-se perdedores ou, ainda, o próprio receio de enfrentamento de questões sensíveis há muito tempo instaladas em prejuízo do esvaziamento da “zona de conforto”.

Não obstante, quase sempre as partes envolvidas em processos de comunicação cindida ou ruidosa desconhecem a causa subjacente do conflito porque apegam-se às respectivas posições (entendidas como a parte visível do *iceberg*), desconhecendo o âmago, a emoção ou sentimento não correspondido ou compreendido que resultou na explosão de um dissenso de maior proporções (ou seja, a parte submersa do *iceberg*). Some-se a isso a circunstância de que cada qual enxerga o mundo, fomenta as respectivas conclusões e decide frente aos acontecimentos em função de paradigmas próprios, mormente resultantes de sua trajetória de vida e que compreendem educação, valores, experiências, personalidade etc., fatores que, somados, resultam numa linguagem única, peculiar a cada indivíduo.

Somos, em verdade, seres complexos por natureza que interagem com outros seres identicamente complexos sem que muitas vezes tenhamos consciência disso. Complexidade, na precisa definição de Arthur Battram (2004, p. 36), significa complicação no sentido de

³ Graduada em Direito pelas Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU). Pós-graduada em Direito Processual Civil pelas Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU). Pós-Graduada em Direito Público pela Escola Paulista da Magistratura (EPM-SP) e Pós-graduanda, já aprovada, em Meios Alternativos de Resolução de Conflitos Humanos pela Escola Superior de Advocacia (ESA -OAB/SP). Monitora da II Turma de Pós-Graduação em Meios Alternativos de Resolução de Conflitos Humanos, na Escola Superior de Advocacia (ESA-OAB/SP), já tendo ministrado aula neste curso. Mediadora e conciliadora formada pelo IASP - Instituto dos Advogados de São Paulo. Advogada licenciada, atualmente em exercício no cargo de Assistente Jurídico do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

que: *“O que torna algo complexo não é apenas a diversidade ou o número de seus componentes, mas a sua interconectividade”*, donde derivam infinitas possibilidades de relacionamentos, de agrupamentos e, por conseguinte, conflitos.

Como bem explicam Evandro Souza e Lima e Samantha Pelajo (2016, p. 275):

A diversidade engrandece a qualidade das relações, mas também as complexas. Conquanto iguais em um sem número de aspectos, somos essencialmente diferentes em tantos outros. Nossas visões de mundo não são coincidentes; nas situações da vida, temos percepções diferentes sobre cada contexto fático; nossas reações diante das circunstâncias do cotidiano são reflexo direto de nossas percepções, personalidades, estados de espírito, momentos de vida.

Situações de crise são, com frequência, entendidas como nocivas, porquanto geradoras de desgaste e angústia. Contudo os impasses, se bem administrados, provocam reflexão, transformação e, até mesmo, incremento na qualidade da relação social subjacente.

Daí resulta imperioso e necessário o mapeamento do conflito, pelo mediador.

Partindo da explicação de que mapas podem ser definidos como elementos que transcrevem, em escala menor, um espaço físico amplo e suas nuances, atuando precisamente como um quadro sinóptico em que constam os elementos mais importantes a uma determinada finalidade, Tânia Almeida (2014, p. 225) dimensiona a ferramenta em estudo e a sua importância no processo de mediação nos seguintes termos:

Mapear um conflito significa trazer para o papel (e/ou para a memória) os elementos-chave que possam auxiliar no seu manejo e no trânsito entre seus integrantes e eventos, e permitam desenhar estratégias que viabilizem algum objetivo especial.

Em Mediação, o mapeamento visa identificar, a cada momento, a configuração do conflito, estratégias e intervenções que contribuam para a construção de consenso entre as pessoas em controvérsia.

Como se entrevê, destina-se o mapeamento não somente à identificação precisa do conflito, mas também e precipuamente de seus atores, as interconexões deles derivadas, pessoas ou terceiros com poderes de decisão na hipótese de conflitos com multiplicidade de partes e, o que é de primordial importância, a questão em contenda sob o ponto de vista de cada envolvido. Daí também resulta a importância, segundo Almeida (2014, p. 225), de

escutar-se atentamente as diversas narrativas, perceber e anotar o ponto de vista desses atores eis que, em contraponto, *“conhecer as diferentes perspectivas sobre uma mesma questão possibilita agrupar as pessoas por convergência de interesses, em determinados momentos da negociação e para algumas intervenções”*. A autora também destaca a importância de cientificar-se o mediador a respeito de possíveis outros meios de resolução de conflitos tentados, porquanto almeja-se que a mediação seja construtiva, jamais destrutiva.

Também o mapeamento possibilitará ao mediador conduzir duas pautas de conversas paralelas: uma de natureza *objetiva*, relacionada às questões fáticas trazidas pelos mediandos e que refletem suas posições (a parte visível do *iceberg*), e outra de natureza *subjetiva*, concernente aos aspectos afetivo-emocionais da relação conflituosa e que quase sempre escondem a causa submersa, subjacente da crise. Neste sentido ensinam Souza Lima e Pelajo (2016, p. 223).

Pondere-se que do entrelaçamentos destas pautas paralelas poderão advir vários outros temas (problemas), atores (protagonistas ou coadjuvantes), assim como a percepção mais factível sobre como o passado se desenrolou e como caminha o momento presente dos mediandos, resultando daí uma amplitude de informações que nortearão a atuação do facilitador, permitindo-lhe a delimitação adequada das estratégias e intervenções hábeis à condução e capacitação dos mediandos à reflexão, ao entendimento do cerne efetivo do conflito, limpando a comunicação e, se o caso, o atingimento de solução apaziguadora.

Relembre-se, neste aspecto, que em se tratando de mediação, as partes podem inclusive concluir que a não-composição pode ser a solução mais plausível para a crise, não obstante restabelecida a comunicação: com efeito, há de preponderar, sempre, a primazia do princípio da autonomia da vontade dos mediandos, jamais a vontade do mediador, cuja atuação deverá pautar-se pela imparcialidade/neutralidade, melhor explicada pela ausência de julgamento.

Por derradeiro, a ferramenta do mapeamento, porquanto não estática, mostrar-se-á cada vez mais precisa na medida em que o mediador melhor se aperfeiçoar, dominando as demais técnicas. Com efeito, conforme a sensibilidade, perspicácia, flexibilidade e atenção do mediador, o mapa do conflito tornar-se-á suscetível de revisão sempre que um novo aspecto

da interconexão entre os mediandos emergja, propiciando, dessa forma, maiores e melhores possibilidades de prospecção para o futuro.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Tania. **Caixa de ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos.**/ Tania Almeida. Apresentações de André Gomma de Azevedo, Fátima Nancy Andrigui, Ada Pellegrini Grinover, Juan Carlos Vezzulla, Samantha Pelajo, Joyce Rososchansky Markovits, Valeria Ferioli Lagrasta Luchiari. SãoPaulo: Dash, 2014.

BATTRAM, Arthur. **Navegando na complexidade. O guia essencial para a teoria da complexidade nos negócios e na gestão.** 1ª. ed. Trad. Maria João Batalha Reis. Lisboa: Instituto Piaget, 2004, p.36.

SOUZA E LIMA, Leandro; PELAJO, Samantha. Dinâmica da mediação: ferramentas – alguns aportes. Em: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (Coord.). **Mediação de conflitos: para iniciantes, praticantes e docentes.** Salvador: JusPodivum, 2016.

MEDIAÇÃO: ESCUTAR É PRECISO

Amauana de Pádua Rosa Barbosa⁴

Escutar é diferente de ouvir. Em seu significado, a palavra confere ao ato de ouvir a necessidade de atenção. Assim, pressupõe algo além da capacidade auditiva de captar e perceber sons, mas sua compreensão como mensagem e, portanto, a necessidade de estar perceptivo e consciente para que esse entendimento seja possível. Segundo o psicanalista e escritor Christian Dunker (2019), “a escuta é uma espécie de órgão sem corpo, ou de órgão à procura de um corpo, um órgão que exige sair de si, para retornar a si”.⁵

Enquanto verbo transitivo, precisa o escutar que exista algo ou alguém que o complete, sendo desta forma um convite ao que virá, o anseio por uma conexão, um caminho entre lugares. Deseja o escutar a compreensão dos sons e das mensagens, alcançando essencial importância na capacidade de comunicação e nas relações humanas. Dessa forma a escuta é necessária nas formas de resolução de conflitos, uma vez que é pelo acolhimento e interpretação das mensagens transmitidas, que a compreensão poderá ser alcançada, bem como construídas soluções às questões que se apresentam.

Assim, com um olhar direcionado à mediação, temos a escuta como ferramenta primordial do ofício, porém utilizando uma nomenclatura diferenciada com relação à forma, esperando do agente não apenas uma atitude passiva, mas o escutar ativamente, em uma postura de observação que alcance, além das palavras, outras formas de expressão.

A escuta ativa significa escutar e entender a comunicação a partir do ponto de vista de quem fala. Há necessidade de ouvir o conteúdo emocional e a comunicação não verbal envolvida no processo, bem como transmitir informações se estamos ou não entendendo nosso interlocutor. Para

⁴ Advogada, com especialização em Direito Civil e Ambiental. Trabalhou no início de sua vida profissional com comunicação, foi assessora de imprensa do Sebrae-SP/Franca, trabalhou também em rádio e TV locais. Atualmente atua como mediadora de conflitos no CEJUSC de Jundiaí, onde é voluntária no Projeto Família Acolhedora, voltado ao atendimento de idosos e seus familiares. Membro da Comissão de Mediação da 33ª Subseção da OAB/Jundiaí.

⁵ DUNKER, Crithian; THEBAS, Cláudio. O palhaço e o psicanalista: como escutar os outros pode transformar vidas. São Paulo: Planeta do Brasil, 2019.

conseguir entender alguém é preciso certa empatia, ou seja, saber colocar-se no lugar da outra pessoa e tentar entender o que ela sente. (SARTINI, 2020)⁶

O início da escuta está, necessariamente, do lado de dentro. Para estar presente e disponível ao outro, o interior precisa ser preparado, esvaziado das preocupações do momento, silenciado dos barulhos interiores, princípios morais, religiosos ou valores culturais, de forma a “suspender” julgamentos para acolher o que virá. Neste sentido, o defensor primeiro da arte da escutatória, Rubem Alves (1999) ensina:

Não basta o silêncio de fora. É preciso silêncio dentro. Ausência de pensamentos. E aí, quando se faz o silêncio dentro, a gente começa a ouvir coisas que não ouvia (...) livres dos ruídos dos falatórios e dos saberes da filosofia, ouvimos a melodia que não havia.⁷

O processo da escuta ativa na mediação deve acontecer desde antes e também a partir do *rapport*⁸, o momento do contato inicial, da conexão que aí se forma e que sinalizará ao que busca este lugar de acolhimento e compreensão que é seguro caminhar, firmando bases de confiança que permitirão a todos percorrer o caminho. Portanto, o Princípio da Confidencialidade, dentre outros que norteiam e fundamentam o ofício da mediação, é essencial e precisa ser aceito como um pacto entre as partes envolvidas neste processo.

Escutar para compreender e não apenas para responder é o desafio que a mediação propõe a quem dela quer tomar parte. Ao escutar de maneira empática e ativa podemos sugerir o mesmo comportamento ao interlocutor que, pelo exemplo recebido, atendida sua necessidade de compreensão, torna-se capaz também de oferecer ao outro a mesma atitude.

⁶ SARTINI, Jussara. *A arte da escuta*. 2020.

⁷ ALVES, Rubem. *O Amor que Acende a Lua*. Campinas: Papirus, 1999.

⁸ Palavra de origem francesa que significa “trazer de volta” ou “criar uma relação”.

Uma das coisas que tem tornado a experiência de escutar mais difícil e rara é que os progressos de nossa individualização nos tornam buscadores de resultados concretos e mensuráveis, o que nos subtrai do caminho e nos coloca antecipadamente no ponto de chegada. Escutar é essencialmente estar no caminho. (DUNKER, 2019)⁹.

Através da escuta, as razões escondidas de um aparente conflito, os reais interesses podem ser revelados e tornarem-se conhecidos não só pela outra parte, mas pelo próprio narrador, que ao conseguir manifestar-se clara e abertamente é capaz de escutar a si próprio. Neste sentido, o papel do mediador não é o de conduzir a um fim específico, ou ao acordo idealizado, mas o de “devolver a palavra a quem ela pertence”¹⁰ (DUNKER, 2019), encorajando as partes a descobrirem por si as respostas de que precisam, a direção que procuram.

Dessa forma, ainda que a solução esperada não seja o desfecho, podemos entender uma mediação como frutífera quando as partes se tornam capazes, no tempo oportuno, de resolver suas próprias questões.

Logo, o mediador, além de um facilitador da comunicação entre pessoas, é essencialmente um escutador, porque através das palavras e silêncios que é capaz de ouvir e compreender, escolhe a maneira de conduzir as partes pelo percurso do diálogo, dispondo das ferramentas adequadas, seja através das perguntas, da recontextualização, da empatia, da descoberta dos reais interesses, ou da criatividade para que boas ideias possam surgir, testando sua efetividade na vida cotidiana. Não se trata de imprimir às partes conselhos ou opiniões, mas colocar-se no humilde lugar da escuta e oferecer companhia na jornada.

⁹ DUNKER, Cristhian; THEBAS, Cláudio. *O palhaço e o psicanalista: como escutar os outros pode transformar vidas*. São Paulo: Planeta do Brasil, 2019.

⁶ Ibid., p.42

¹⁰ DUNKER, Christian; THEBAS, Cláudio. *O palhaço e o psicanalista: como escutar os outros pode transformar vidas*. Ed. 7ª. São Paulo: Planeta do Brasil, 2019.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Rubem. *O Amor que Acende a Lua*. Ed.15^a. Campinas: Papirus, 30 nov. 1999.

DUNKER, Christian; THEBAS, Cláudio. *O palhaço e o psicanalista: como escutar os outros pode transformar vidas*. Ed. 7^a. São Paulo: Planeta do Brasil, 2019.

SARTINI, Jussara. Instituto Mediata Solução de Conflitos. *A arte da escuta*. Disponível em <<https://www.facebook.com/search/postsinstitutomediatasolucaodeconflito>>. Acesso em: 28 maio 2020.

A EMPATIA – A TÉCNICA DE COGNIÇÃO SOCIAL HUMANA

Carolina Viana de Barros¹¹

1. Introdução

A empatia é citada como técnica utilizada na mediação de conflitos¹², contudo, é, igualmente, uma evolução da forma de cognição social humana. Este artigo analisa a empatia de forma geral sob égide da atuação do mediador, como técnica, e sua formação, bem como procura elucidar a compreensão da empatia, que é processo de cognição social avançado.

2. Definição da Empatia pelo Conselho Nacional de Justiça e sua importância no desenvolvimento profissional do Mediador

A empatia é parte importante da formação do mediador. É definida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) como:

Na mediação, ter empatia significa saber colocar-se na situação do outro, sem, contudo, tomar partido. O mediador deve ser sensível aos sentimentos e às reações pessoais das partes a cada momento do processo de mediação. Ao desenvolver a empatia, o mediador compreende melhor as questões, os interesses e os sentimentos das partes, aumentando as chances da obtenção de um acordo satisfatório a ambas as partes ao final do processo.¹³

¹¹ Mediadora (Mediadora certificada ICFML e certificada segundo parâmetros CNJ e TJSP) e advogada (OAB-SP 399.963). Mestre em Distúrbios do Desenvolvimento (Universidade Presbiteriana Mackenzie). Mestranda em Direito Civil (PUC-SP).

¹² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Poder Judiciário, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 29/10/2017, 13:22.

¹³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Poder Judiciário, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 29/10/2017, 13:22.

Ademais, o Conselho Nacional de Justiça ressalta o papel da empatia para a formação do mediador no seu Manual de Mediação Judicial:

Desta forma, verifica-se que a empatia é uma habilidade essencial para o desenvolvimento do mediador para que este possa atuar de forma adequada, devendo atuar de forma a estimular entre as partes a empatia, por exemplo.

A compreensão da origem do conflito é, antes, uma compreensão dos seres humanos presentes no conflito. A compreensão e o estímulo da empatia suscitam uma compreensão do outro que permite o acesso de informações e colaboração essenciais para a compreensão do conflito desenvolvido.

3. Desenvolvimento cognitivo da empatia, com breves notas sobre teoria da mente, na compreensão de conflitos para mediadores

A empatia é parte do desenvolvimento cognitivo social humano e possui origens do desenvolvimento normal humano da teoria da mente, que é a capacidade de: “[...] atribuir estados mentais – pensamentos, expectativas e sentimentos – a si mesmo e aos outros [...]; [...] prever e explicar o comportamento das pessoas por referência e esses mesmos estados mentais.”[...]¹⁴.

Sabendo que a cognição social humana possui bases biológicas e bases de aprendizado, o campo em que se pode atuar no desenvolvimento e compreensão da empatia é através do aprendizado.

O Conselho Nacional de Justiça exemplifica formas de facilitar o desenvolvimento de um ambiente cooperativo e empático na mediação de conflitos através de utilização de ferramentas conjuntas de atuação do mediador, como o afago e a escuta ativa¹⁵.

¹⁴ MARTINS, Carla; OSÓRIO, Ana; MACEDO, Ana. *Teoria da mente e desenvolvimento sócio-cognitivo ao longo da infância e idade pré-escolar*. Psychologica, 2008.

¹⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: Poder Judiciário, 2016. Disponível em:

Nos exemplos de afago e escuta ativa, ambas as ferramentas são potenciais estimuladoras de empatia, uma vez que na escuta ativa busca-se a compreensão – que por si só é uma atividade empática (buscar entender o outro)- e o afago busca reforçar comportamentos colaborativos no ambiente da mediação – assim, comportamentos empáticos, por exemplo, são estimulados.

Desta forma, pode-se entender a empatia como a evolução de um processo natural humano que pode ser trabalhado durante a sessão de mediação através de estímulos do mediador.

4. Considerações finais

A empatia, mais do que um tópico de estudo de uma possibilidade de técnica de atuação e de formação do mediador, deve ser compreendida como fenômeno de relações sociais complexas, essencial para compreensão e resolução dos conflitos.

Em que pese a análise geral apresentada, novos estudos científicos de diversas formas e análises deverão aprofundar a compreensão da empatia, em especial quanto à mediação de conflitos e atuação do mediador.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBOSA, A. A. *Mediação Familiar Interdisciplinar*. São Paulo: Editora Atlas, 2015)

BRASIL. Código Civil Brasileiro – *Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 30/10/2017, 00:00.

<<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 29/10/2017, 13:22.

BRASIL. Lei da Mediação – *Lei 13.140 de 26 de junho de 2015*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 29/10/2017, 12:19.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Manual de Mediação Judicial. Brasília: Poder Judiciário,* 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 29/10/2017, 13:22.

MARTINS, Carla; OSÓRIO, Ana; MACEDO, Ana. *Teoria da mente e desenvolvimento sócio-cognitivo ao longo da infância e idade pré-escolar*. Psychologica, 2008.

A ESCUTA ATIVA NO USO DE ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION)

Cláudia Junqueira de Almeida Prado¹⁶

Gustavo Milaré Almeida¹⁷

A escuta ativa é o segredo para a boa comunicação. Um diálogo produtivo, baseado na efetiva compreensão da mensagem, promove o entendimento, melhora os relacionamentos pessoais e profissionais, bem como facilita o atendimento de necessidades. No uso de ODR (métodos de resolução de conflitos realizados em ambiente totalmente virtual), a prática dessa técnica traz exigências adicionais às verificadas em âmbito presencial.

Assim como o fogo, a forma como nos comunicamos tem garantido a sobrevivência da humanidade desde os primórdios, haja vista a sua capacidade de transmissão de conhecimentos. Composta por seis elementos (emissor, receptor, mensagem, código, canal e contexto), a comunicação pode ser verbal ou não-verbal, isto é, pode ser realizada por meio da linguagem oral ou escrita ou por meio de gestos, sinais, expressões corporais etc.

Apesar de ser uma das habilidades mais básicas do ser humano, a comunicação mostra-se também como uma das nossas maiores dificuldades. Não é necessário grande esforço de observação para perceber que grande parte das pessoas não consegue estabelecer um diálogo produtivo simplesmente porque se limita a ouvir a mensagem e não a escutá-la.

Ouvir e escutar não são sinônimos. Além de captar de forma passiva o som pela audição, escutar é também entendê-lo e processá-lo internamente. Escutar é ouvir com atenção. Contudo, na vida cotidiana, diversos fatores internos e externos desviam a nossa atenção e impedem que compreendamos o que o outro está realmente nos dizendo.

¹⁶ Mediadora, Advogada, Membro Efetivo da Comissão da Advocacia na Mediação e na Conciliação da Seção de São Paulo da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB.SP).

¹⁷ Mediador, Arbitro, Professor, Advogado, Doutor e Mestre em Direito Processual pela Universidade de São Paulo (USP). Conselheiro e Membro do Centro de Estudos Avançados de Processo (CEAPRO). Membro Efetivo da Comissão da Advocacia na Mediação e na Conciliação da Seção de São Paulo da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB.SP).

Se não bastasse, comunicação envolve emoção. Nessa situação, não raro, a comunicação verbal entra em conflito com a não-verbal, desencadeando a chamada “mensagem silenciosa”. Essa incongruência na expressão de emoções ensejou famoso estudo que resultou na regra 7-38-55, segundo a qual 7% da comunicação interpessoal é transmitida de forma verbal, 38% de forma vocal (tom de voz, velocidade, ritmo, volume e entonação) e 55% de forma não-verbal (gestos, expressões faciais, postura e demais informações expressadas sem palavras).¹⁸

Escutar ativamente, então, implica também estar atento à comunicação não-verbal.

A sociedade contemporânea tem multiplicado os nossos canais de comunicação e os constantes avanços tecnológicos têm feito que, cada vez mais, as pessoas comuniquem-se por meio de plataformas online, inclusive para solucionar os seus conflitos.

Ocorre que “o futuro é agora!” Talvez esse dito popular nunca tenha sido tão verdadeiro como hoje. A pandemia causada pelo novo Coronavírus (Covid-19) pegou todos de surpresa, provocando-nos a lidar com uma realidade típica dos melhores filmes de ficção científica.

De maneira abrupta e inesperada, o isolamento social obrigou-nos a migrar grande parte das nossas comunicações para o ambiente virtual e ainda promoveu uma escalada frenética dos conflitos, sobretudo interpessoais, muitos dos quais reclamando solução imediata.

Esse cenário tem destacado a importância do uso de ODR, em especial da negociação e da mediação, para a saúde das relações interpessoais e das estruturas judiciárias, uma vez que já é esperada uma verdadeira enxurrada de processos em um futuro bem próximo.

A negociação e a mediação são métodos consensuais de resolução de conflitos baseados na boa comunicação: estabelecer rapidamente relações pessoais e levar as partes a um diálogo que as faça pensar juntas na solução.¹⁹

Enquanto técnica destinada ao estabelecimento de um diálogo produtivo, no qual o receptor (ouvinte) seja capaz de entender e processar internamente a mensagem do emissor

¹⁸ MEHRABIAN, Albert. *Nonverbal Communication*. Chicago: Aldine-Atherton, 1972.

¹⁹ VOSS, Chris; RAZ, Tahl. *Negocie como se sua vida dependesse disso*. Tradução Bruno Casotti. Rio de Janeiro: Sextante, 2019, p. 52.

(interlocutor), considerando tanto a sua expressão verbal, como não-verbal, a escuta ativa talvez seja a ferramenta mais importante à disposição de negociadores e mediadores para ajudarem as partes a solucionarem consensualmente os seus conflitos.

Daí porque o mediador argentino Juan Carlos Vezzulla afirma que a escuta ativa “é a chave que abrirá as portas para conhecer e reconhecer os reais interesses e os meios de chegar a acordos onde esses interesses sejam respeitados.”²⁰

Também conhecida como escuta do sensível, empática, reflexiva ou mediadora, a escuta ativa exige que o ouvinte demonstre efetivo interesse pela fala do interlocutor. Não se trata apenas de escutá-la. Além de atenção, que pode ser demonstrada por meio da formulação de perguntas, é preciso respeito. Em outras palavras, a escuta ativa também exige empatia, ou seja, buscar se colocar no lugar do outro para entender o ponto de vista dele e da perspectiva dele.²¹

Escutar ativamente exige ainda evitar distrações, interrupções, conclusões precipitadas, pré-julgamentos e absorção seletiva da fala do interlocutor.

Em ODR, todas essas exigências demandam um cuidado redobrado, tendo em vista que a comunicação está sujeita a imprevistos de ordem técnica relativos ao áudio, ao vídeo, à conexão etc., que, juntamente com a inegável desvantagem da percepção e avaliação da comunicação não-verbal em comparação com as interações presenciais, podem comprometer a visão do conflito e, por consequência, a sua resolução.

Especialmente em ODR, as partes devem conhecer e estarem confortáveis com os meios físicos utilizados pelo método de resolução de conflitos escolhido, a fim de otimizarem o seu exercício e confiarem no seu resultado.

Até porque, no que toca ao objeto deste texto, aqueles mesmos fatores curiosamente podem favorecer a escuta ativa e inclusive contribuir para a celeridade do procedimento, na medida em que tendem a aumentar a atenção e o respeito com a duração e a ordem das falas

²⁰ *Teoria e prática da mediação*. Curitiba: IMAP, 1998, p. 28.

²¹ URY, William. *Como chegar ao sim com você mesmo*. Tradução Afonso Celso da Cunha. Rio de Janeiro: Sextante, 2015, p. 94.

de cada uma das partes no exercício de ODR, bem como a facilitar o respectivo controle pelo seu gestor²², como, por exemplo, um negociador ou mediador.

Logo, se a escuta ativa é o segredo para a boa comunicação e, assim, para a prevenção e a solução de conflitos, ainda mais em tempos difíceis como o que estamos vivendo, saber lidar com as exigências dessa técnica de acordo com o ambiente da comunicação (presencial ou virtual) é imprescindível para o seu sucesso.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Gustavo Milaré. Comentários ao art. 18. In: XAVIER, Trícia Navarro; CURY, Cesar Felipe (Org.). *Lei de Mediação comentada artigo por artigo*: dedicado à memória da Prof.^a Ada Pellegrini Grinover. 2 ed. Indaiatuba: Foco, 2019.

MEHRABIAN, Albert. *Nonverbal Communication*. Chicago: Aldine-Atherton, 1972.

RAZ, Tahl; VOSS, Chris. *Negocie como se sua vida dependesse disso*. Tradução Bruno Casotti. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

URY, William. *Como chegar ao sim com você mesmo*. Tradução Afonso Celso da Cunha. Rio de Janeiro: Sextante, 2015.

VEZZULLA, Juan Carlos. *Teoria e prática da mediação*. Curitiba: IMAP, 1998.

VOSS, Chris; RAZ, Tahl. *Negocie como se sua vida dependesse disso*. Tradução Bruno Casotti. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

²² ALMEIDA, Gustavo Milaré. Comentários ao art. 18. In: XAVIER, Trícia Navarro; CURY, Cesar Felipe (Org.). *Lei de Mediação comentada artigo por artigo*: dedicado à memória da Prof.^a Ada Pellegrini Grinover. 2 ed. Indaiatuba: Foco, 2019, p. 110.

CONFIANÇA EM ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTION)

*Cláudia Junqueira de Almeida Prado*²³

*Gustavo Milaré Almeida*²⁴

“Eu vejo o futuro repetir o passado. Eu vejo um museu de grandes novidades. O tempo não para. Não para não, não para”. Esses versos cantados por Cazuza talvez pudessem compor a trilha sonora do momento atual. Como bem lembra o título da música, o tempo não para. E, agora, talvez ainda esteja a exigir depuração, purificação e, por que não, renovação.

A pandemia causada pelo novo Coronavírus (Covid-19) modificou as relações humanas, em clima de ficção. Sem aviso, jogou-nos no meio do salão e mudou o ritmo da dança dos relacionamentos, fazendo-nos buscar novos passos, de preferência, virtuais. Subitamente, a humanidade voltou-se para um tema que a acompanha desde os tempos mais remotos e que garantiu a sua sobrevivência: a comunicação.

Na prática de ADR (Alternative Dispute Resolution), sigla em inglês para designar os métodos ou meios alternativos de solução de conflitos, a comunicação é elemento essencial. Porém, a sua efetividade parece-nos estar condicionada à confiança das partes envolvidas na respectiva forma de comunicação.

Ter confiança implica na capacidade que o sujeito tem de superar a sua desconfiança, que, ao final, nunca se extingue por completo. Daí, parece-nos também que não existe confiança ou desconfiança plena, mas mero estado de um e de outro, que, nessa perspectiva, permite a sua mudança. Trata-se, assim, sempre de uma condição instável.

Essa transformação no sentir transforma relações e, nesse sentido, justifica a prática dos ADR, principalmente daqueles que envolvem uma solução consensual, como a negociação e a mediação, por exemplo.

²³ Mediadora, Advogada, Membro Efetivo da Comissão da Advocacia na Mediação e na Conciliação da Seção de São Paulo da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB.SP).

²⁴ Mediador, Arbitro, Professor, Advogado, Doutor e Mestre em Direito Processual pela Universidade de São Paulo (USP). Conselheiro e Membro do Centro de Estudos Avançados de Processo (CEAPRO). Membro Efetivo da Comissão da Advocacia na Mediação e na Conciliação da Seção de São Paulo da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB.SP).

Quando realizados em ambiente totalmente virtual (ODR), a confiança na forma de comunicação ganha um novo colorido.

De um lado, é preciso que as partes se deixem envolver e, além do terceiro envolvido (negociador, mediador, facilitador etc.), confiem também nos meios físicos que serão utilizados para a sua realização. Juntamente com um olhar compassivo, que as habilite a perceberem a si mesmas e o outro, saber fazer uso otimizado de tais meios físicos é fundamental.

De outro lado, cabe ao terceiro zelar para que as partes saibam fazer esse uso otimizado, enquanto responsável pelo modo como o problema delas será discutido.

Assim, compete-lhe estar o mais próximo possível da certeza de que as partes estão em condição de manusear e compreender o meio escolhido, manipulando-o com desenvoltura. Relembra-las constantemente é recomendável, sobretudo em momentos iniciais, uma vez que fundantes para a criação da confiança.

Até porque se pode afirmar que os meios tecnológicos de comunicação representam uma verdadeira quarta parte na prática de ODR, que, embora não substitua o terceiro envolvido, nem tenha a sua mesma influência, colaboram com a atuação dele e, nessa medida, com o próprio resultado do método escolhido, tendo em vista sobretudo os problemas que poderão surgir do seu uso, como queda de energia, falta de sinal etc.

O tempo realmente não para e o ritmo que a pandemia nos trouxe precisa ser dançado com ainda mais confiança, a fim de que a comunicação não perca o passo e, assim, consigamos atingir a depuração, a purificação e a renovação que o novo tempo exige.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

URY, William; FISHER, Roger; PATTON, Bruce. *Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões*. Tradução Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, v. 1, 2005. Tradução de: *How getting to yes*.

TEORIA DA AÇÃO COMUNICATIVA E GESTÃO DE CONFLITOS: POR UMA ESCUTA ATIVA EFICIENTE

Daniel Eloi de Paula Rodrigues²⁵

A gestão de conflitos envolve o desenvolvimento de certas habilidades. Principalmente, as de comunicação interpessoal. Dentre estas, a escuta ativa é a porta de entrada para o entendimento acerca dos elementos que compõem o conflito.

Isso porque a escuta ativa – também conhecida como escuta integral ou atenta, ouvir reflexivamente, escuta compreensiva, escuta terapêutica, etc. – pode ser definida como um método “de responder aos outros de forma a incentivar uma melhor comunicação e compreensão mais clara das preocupações pessoais. É um evento ativo e dinâmico, que exige o esforço por parte do ouvinte a identificar os aspectos verbais e não verbais da comunicação”.

Nesse contexto, Jurgen Habermas despontou como o expoente e o autor da chamada Teoria da Ação Comunicativa. Ele se utiliza da Racionalidade Comunicativa, para a qual, segundo o próprio, o que é importante não é a “relação de um sujeito solitário com algo no mundo objetivo que pode ser representado e manipulado, mas a relação intersubjetiva, que sujeitos que falam e atuam assumem quando buscam e entendimento entre si sobre algo” .

Este entende que “os atores comunicativos se movem por meio de uma linguagem natural, valendo-se de interpretações culturalmente transmitidas e referem-se a algo simultaneamente em um mundo objetivo, em seu mundo social comum e em seu próprio mundo subjetivo” .

Já em sua primeira frase proferida, todo ser humano manifesta um desejo de ser compreendido – há sempre uma busca por entendimento. É nesse exato instante que a atuação do terceiro imparcial se torna decisiva, pois, ao mediar um conflito, o agente facilitador deve averiguar as pretensões de validade das partes e fazer esta conexão.

Estas pretensões de validade podem ser classificadas quanto à: a) Veracidade da afirmação: refere-se a um mundo objetivo (quais fatos existem – “são verdade” – no mundo real?); b) Correção normativa: refere-se a um mundo social dos atores, entendido como a totalidade das relações interpessoais que são legitimamente reguladas (o que a lei diz?); c) Autenticidade e sinceridade: refere-se a um mundo subjetivo, as experiências próprias da parte e às quais esta – por vezes, apenas esta – tem acesso (a parte está de boa-fé?).

²⁵ Daniel Eloi de Paula Rodrigues. Advogado. Mediador e Conciliador atuante pelos CEJUSCs de Presidente Prudente e Presidente Venceslau – TJSP. Sócio da Adapt Estruturação e Inovação. Professor do IBIJUS. Especialista em Interesses Difusos e Coletivos pela Toledo Prudente Centro Universitário.

Atenção: não se trata de uma busca por “certos” ou “errados”. Por serem pretensões de validade, o objetivo a ser alcançado é o de avaliar o encaixe da comunicação – da fala – ao caso concreto. Assim, uma escuta ativa é aquela que leva em consideração e que consegue entender, segundo Rezende Pinto, que “as interpretações variam com relação à realidade social e natural e que as crenças e valores variam em relação ao mundo objetivo e social” .

Por meio dessa técnica, passa-se a uma relação cognitiva sujeito-outro sujeito – abandonando-se aquela sujeito-objeto – de modo que o facilitador estará no caminho para o sucesso de fato quando as partes em comunicação chegarem ao entendimento sobre pretensões de validade mútuas.

Não estando orientadas para o seu próprio sucesso individual, estas passam a buscar seus objetivos individuais “respeitando a condição de que podem harmonizar seus planos de ação sobre as bases de uma definição comum de situação. Assim, a negociação da definição de situação é um elemento essencial do complemento interpretativo requerido pela ação comunicativa” .

Entretanto, as pretensões de validade das partes não podem excluir a necessidade de um entendimento mútuo sobre o contexto cultural no qual estas vivem. Além dessa questão do contexto e alinhamento pessoais, outro fator a ser considerado é o contexto cultural. Este, inclusive, é anterior ao próprio contexto pessoal. Assim, é sempre dependente do conhecimento acumulado e realizado sob o pano de fundo de um consenso cultural previamente consolidado.

É o que Habermas conceitua como o Mundo da Vida (Lebenswelt), entendido como aquele em que "os atores comunicativos situam e datam seus pronunciamentos em espaços sociais e tempos históricos" . Trata-se de um saber implícito. Como tal, não pode ser analisado sob a ótica da validade ou não. É algo que “faz parte” do indivíduo, inerente a este.

O Mundo da Vida tem três componentes estruturais: a) Cultura: entendido como o estoque de conhecimento do qual as partes suprem-se de interpretações quando buscam a compreensão sobre algo no mundo; b) Sociedade: entendido como as ordens legítimas através das quais os participantes regulam suas relações no grupo social; c) Pessoa: entendido como as competências que tornam um sujeito capaz de falar e agir, ou seja, de compor sua própria personalidade.

Cabe ao mediador/conciliador, então, entender – antes de todos – que a informação que é apresentada em um conflito carrega elementos aferíveis por meio de uma visão de mundo

comum – mundo objetivo (existe no mundo real?), mundo social (pode no mundo real?) e subjetivo (há “boa-fé” da parte?). Porém, não apenas isso.

Ao focarmos nas partes individualmente, não podemos esquecer que estas também carregam elementos de seu próprio contexto pessoal – cultura (a forma de ver o mundo; conhecimentos, usos e costumes de onde nasceram), sociedade (“regras” e “valores” do grupo/ambiente em que vivem) e pessoa (a personalidade do próprio agente).

Por exemplo, a pretensão pode realmente existir, ser normativamente válida e a parte estar de boa-fé, mas, ainda assim, o conflito não ser solucionado por que esta mesma parte tem uma personalidade combativa, cresceu em um ambiente no qual fechar acordo é um sinal de fraqueza e cuja tradição familiar é a de litigar sem concessões.

Deste modo, uma escuta ativa eficiente é aquela que vai além do plano primário e superficial. O mediador/conciliador busca ver o que as partes não conseguem – sobre o outro ou sobre si mesma. É função deste terceiro facilitador identificar planos secundários e subjetivos de conflito, com o fim de abrandar o potencial destrutivo destes elementos durante – ou mesmo – após a confecção de um acordo.

É imprescindível que, tanto quanto possível, todas as arestas sejam aparadas. Do contrário, a capacidade de pacificação social do conflito fica sensivelmente limitada.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Habermas, J. The theory of communicative action. Vol 1. Reason and the rationalization of society. Boston, Beacon Press. 1984.

Habermas, J. The theory of communicative action. Vol 2. Lifeworld and system: A critique of functionalist reason. Boston, Beacon Press. 1987.

McCarthy, T. Introdução à obra The Theory of communicative action, Vol 1. de J. Habermas. Boston, Beacon Press, 1984.

Pinto, J. M. R. A teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas: conceitos básicos e possibilidades de aplicação à administração escolar. Paidéia (Ribeirão Preto) no.8-9 Ribeirão Preto Feb./Aug. 1995

RAPPORT

Daniella Boppré de Athayde Abram²⁶

1. Origem e conceito

Rapport é uma palavra de origem francesa, podendo ser traduzida como “conexão” e, desta conexão nasce um elemento primordial para a mediação: a confiança.

2. Aplicabilidade da ferramenta: por que usar o *rapport*?

A grande maioria conflitos trazidos à mesa de mediação, envolvem questões pessoais delicadas, de cunho afetivo, tanto nas questões familiares e financeiras, como nas questões empresariais, por exemplo.

Para que as partes exponham suas questões, interesses e sentimentos - cujo conhecimento é imprescindível na mediação – é necessário haver confiança e segurança. Os interesses reais dos mediandos só serão encontrados se houver um ambiente seguro *rapport* e, principalmente, confiança no mediador. Por isso entende-se que estabelecer o é indispensável, sendo grande parte do êxito da mediação.

Na lição de Almeida (2014, p. 41) *rapport* é acolhimento, “é a ferramenta que constrói um cenário positivo para a narrativa dos participantes [...], e essa condução ativa e acolhedora do mediador deve provocar nos mediandos o favorecimento de uma expressão verbal e não verbal adequadas e de uma escuta inclusiva que considere o ponto de vista do outro como possibilidade”.

Para Moore (1998, p. 88):

²⁶ Mediadora de conflitos judiciais e extrajudiciais certificada pelo CNJ. Mediadora e Conciliadora do TJSP. Mediadora Privada. Vice-Presidente da Comissão de Mediação e Conciliação da OAB/SP Santana e Membro da Comissão de Advocacia na Mediação da OAB/SP. Graduada em Direito pela Fundação Universidade Regional de Blumenau (1992). Mestra em Educação pela Univali (2007) e Advogada (1993). Professora da Graduação e Pós Graduação em Direito. Autora de materiais para ensino à distância (Direito, Direito Imobiliário e Direito Empresarial). Juíza Leiga junto ao Juizado Especial Cível de Blumenau (2000 a 2015).

O *rapport* se refere ao grau de liberdade experimentado na comunicação, o nível de conforto das partes, o grau de precisão naquilo que é comunicado e a qualidade do contato humano. O *rapport* é claramente influenciado pelo estilo pessoal, a maneira de vestir (...) e pela qualidade de comunicação entre o mediador e os disputantes.

Quando há *rapport*, os mediandos se sentem ouvidos, acolhidos. Há um olhar atento para seus interesses reais. Como consequência, conseguem entender o conflito como algo inerente às relações humanas e passível de solução por eles mesmos, o que se denomina “empoderamento” ou “autodeterminação”. Este “empoderamento” “consiste em fazer com que a parte descubra, a partir das técnicas de mediação aplicadas no processo, que tem a capacidade ou poder de administrar seus próprios conflitos”. (GOMMA 2016, p. 211).

3. Quando e como usar o *rapport*?

O *rapport* se constitui de um conjunto de técnicas que são aplicadas pelo mediador durante todo o tempo em que está em contato com as partes. Desde antes da sessão até a assinatura do eventual acordo²⁷, deve-se atentar para o *rapport*. Entende-se que o mediador jamais poderá se descuidar, pois o *rapport* “é a base” que sustenta a mediação.

Seja na mediação judicial ou privada, o *rapport* inicia-se antes do início da sessão. Já quando o mediador “recebe” e “acolhe” as partes, a forma como procede, já estabelece (ou não) o início do vínculo de confiança. Durante e após a sessão, a postura do mediador e sua percepção das partes também são essenciais para o estabelecimento do *rapport*, como visto a seguir.

3.1 Na prática. o que é importante saber?

Como mencionado, o *rapport* se constitui de diversas técnicas. Seguem algumas, resumidamente, e com base no Manual de Mediação Judicial (GOMMA 2016.p. 203 a 214): Escuta ativa e empática: procurando escutar e entender o que está sendo dito, sem se deixar

²⁷ O acordo não é obrigatório, não é um fim da mediação. Pode ser considerado como consequência de um processo de construção de uma solução de ganhos mútuos pelos mediando com o auxílio do mediador.

influenciar por julgamentos e sem interromper ou questionar a parte, demonstrando que está compreendendo o que está sendo dito de forma empática. Apenas deixar claro que a mensagem foi passada e compreendida. O mediador passa a ser visto como “modelo de comunicação” pelas partes, principalmente na percepção da importância de ouvir o outro. Concentração na resolução da disputa: mostrar-se presente e atencioso ainda que as questões se apresentem complexas, as narrativas entediantes e as pessoas estejam nervosas. Focar na ideia de que é possível resolver a questão de forma consensual. Imparcialidade e receptividade: focando nas perspectivas das partes, mostrando-se receptivo a todos os entendimentos de forma igualitária, evitando “alianças” e evitando “preconceitos” (ex: vestimenta) e “pré-julgamentos” (rotular a pessoa de acordo com o estado emocional que apresenta no momento inicial da mediação). Ao mesmo tempo, buscar o equilíbrio entre ser imparcial e não parecer excessivamente “frio”, o que afasta as pessoas. “A receptividade e a acessibilidade do mediador devem ser características sempre presentes durante o processo de resolução de disputa e até mesmo após o seu final”. A sensibilidade do mediador: prestando atenção para os momentos em que intervém no processo, estando atento à fala das partes, dando atenção às questões emotivas e sabendo usar a ferramenta do silêncio. “Uma intervenção inoportuna ou mal estruturada pode minar a confiança que as partes depositaram no mediador. Separar as pessoas do problema: direcionando seu foco à questão, os interesses e sentimentos trazidos pelas partes e ao entendimento de que todos fazem partes, mediador, mediando e advogados da resolução daquela questão. Despolarização do conflito: trazendo às partes os interesses congruentes para facilitar o entendimento de que podem resolver o conflito, sem exercer qualquer espécie de pressão para que isso aconteça. Validação de sentimentos: identificando os sentimentos trazidos pelas partes, ainda que não demonstrados explicitamente, demonstrando que o mediador se preocupa com eles, sob a perspectiva que são naturais, assim como o conflito. Compreensão do caso: certamente gerará *rapport* a ideia de que o mediador compreendeu o conflito, a questão, os interesses e os sentimentos trazidos por cada um, com o incentivo para que as partes vejam o conflito de forma mais simples, objetiva e positiva. Fragmentar as questões Depois de separar e reconhecer questões, sentimentos e interesses, o mediador deve analisar a controvérsia em pequenos blocos, começando por fatores menos complexos, por interesses comuns e por sentimentos positivos.

O mediador reforçará para as partes a ideia de que são capazes de resolver as questões e isso também gera confiança. Com as questões fragmentadas dessa forma, é mais fácil trabalhar cada uma delas separadamente. Recontextualizar: apresentando dados e informações de forma “nova e com enfoque prospectivo”, ressignificar o que for negativo, para encaixar no processo de forma construtiva. Ambiente emocional, Linguagem e Comunicação: o ambiente emocional é construído pelo mediador. É ele o responsável pelo “tom” e o “ritmo” (buscar acalmar as partes) na sessão. É essencial a criação e manutenção de um clima de harmonia e entendimento que é muito influenciado pela Linguagem verbal e não verbal e também de como o mediador se comunica, desde sua vestimenta até seu gestos (evitando os bruscos e agressivos, utilizando palavras positivas e amenas) e a sua acessibilidade às partes influenciam muito. Empoderamento das partes: trazendo às partes a ideia de que a solução da controvérsia é um objetivo da mediação, mas não o único. Estimular nas partes a percepção de que é possível que elas mesmas resolvam a questão e ganhem autonomia, através das seguintes técnicas: reforçar o que já foi realizado; enfoque prospectivo (visão para o futuro); reconhecer as necessidades e dificuldades das partes; Desmistificação do processo (distinguir a mediação do processo judicial, com linguagem simples, mostrando que são “peças-chave” na mediação, que as próprias partes decidem). Confidencialidade: O procedimento ocorre sempre em um ambiente seguro e confiável, uma vez que nada do que ocorre na sessão poderá ser utilizado em juízo ou em outro ambiente.

Em conclusão, o estabelecimento do *rapport* pressupõe técnica e sensibilidade. A adequada percepção do conflito (como algo inerente às relações humanas e passível de ser resolvido consensualmente), a persecução dos reais objetivos da mediação, a garantia da imparcialidade, coexistindo com a acessibilidade precisam estar presentes para a construção do elo de conexão e confiança entre o mediador e os mediandos.

Quando as partes reconhecem no mediador alguém que “se importa com suas questões e sentimentos” e têm no mediador “a figura de alguém com quem se comprometeram no sentido de cumprir o que foi acordado”²⁸, e a quem, “em último caso, podem sempre recorrer

²⁸ Manual de Mediação Judicial, 2016, p. 204

novamente” para solucionar eventuais disputas, certamente estarão estreitados os laços de confiança e estabelecido o *rapport*.

4. O *Rapport* na mediação em plataformas ODR

Questiona-se se o *rapport* não fica prejudicado na mediação realizada em meio digital, uma vez que inexistindo o contato físico, a “leitura” da comunicação não verbal fica “prejudicada”. O mediador em meio digital precisa adquirir habilidades além daquelas especificadas acima, próprias da mediação. Explicar às pessoas sobre as particularidades do virtual, como a possibilidade de desconexão (com a possibilidade de retomada), de como funciona a comunicação com os microfones, a necessidade da fala pausada para que a pessoa possa ser ouvida (e a importância dessa escuta para o mediador), criarão o clima e o tom de normalidade e harmonia acima citado. O domínio da tecnologia pelo mediador ou a existência de um suporte técnico gerará nos mediados uma sensação de segurança e conforto no que se refere à questão tecnológica. Já neste momento se iniciará o *rapport*. A ausência da comunicação não verbal em sua plenitude (ex: as mãos não ficam visíveis, não há mesa onde as partes se apoiam) pode ser compensada, por um pedido de chegar mais perto da câmera para que possamos nos sentir mais próximos e pela utilização mais acurada de ferramentas específicas da comunicação, especialmente leitura das microexpressões faciais, tom de voz, etc. O importante é que as pessoas se sintam seguras no que se refere à tecnologia e a mediação transcorrerá normalmente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. *Manual de Mediação Judicial*, AZEVEDO, André Gomma de(org). 6^a. Ed.2016. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em 10.06.2020

ALMEIDA, Tânia. *Caixa de ferramentas na mediação: Aportes práticos e teóricos*. São Paulo: Dash, 2014.

MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução dos conflitos*. 2.ed. Tradução de: Magda França Lopes. Porto Alegre: Artmed, 1998.

CAUCUS ou SESSÕES INDIVIDUAIS

Daniella Boppré de Athayde Abram ²⁹

1 Origem e Conceito

A palavra *caucus*, de origem desconhecida³⁰, é usada para designar as sessões individuais ou particulares que o mediador realiza com as partes separadamente.

2 Aplicabilidade da ferramenta: por que usar o *caucus*?

Durante a sessão conjunta não é raro que os ânimos se exaltem, em razão da alta carga de litigiosidade do conflito. Também é comum que as partes não se sintam confortáveis para falar sobre os fatos na presença da outra, geralmente por medo ou vergonha.

Assim sendo e conforme (Gomma, 2016, p. 188) “as sessões privadas ou individuais são um recurso que o mediador deve empregar, sobretudo, no caso de as partes não estarem se comunicando de modo eficiente.” (grifou-se). E acrescenta:

As sessões individuais são utilizadas em diversas hipóteses, tais como um elevado grau de animosidade entre as partes, uma dificuldade de uma ou outra parte de se comunicar ou expressar adequadamente seus interesses e as questões presentes no conflito, a percepção de que existem particularidades importantes do conflito que somente serão obtidas por meio de uma comunicação reservada, a necessidade de uma conversa com as partes acerca das suas

²⁹ Mediadora de conflitos judiciais e extrajudiciais certificada pelo CNJ. Mediadora e Conciliadora do TJSP. Mediadora Privada. Vice-Presidente da Comissão de Mediação e Conciliação da OAB/SP Santana e Membro da Comissão de Advocacia na Mediação da OAB/SP. Graduada em Direito pela Fundação Universidade Regional de Blumenau (1992). Mestra em Educação pela Univali (2007) e Advogada (1993). Professora da Graduação e Pós Graduação em Direito. Autora de materiais para ensino à distância (Direito, Direito Imobiliário e Direito Empresarial). Juíza Leiga junto ao Juizado Especial Cível de Blumenau (2000 a 2015).

³⁰ Acredita-se que o termo era originalmente usado por comunidades indígenas da América do Norte para designar encontros individuais que aconteciam entre seus membros. (*In Manual de Mediação Judicial*, p.

expectativas quanto ao resultado de uma sentença judicial. Enfim, há diversas causas nas quais as sessões individuais se fazem recomendáveis.

Entende-se, que o uso das sessões privadas se justifica, assim, quando o mediador perceber uma necessidade e uma finalidade para seu uso, por se tratar de uma exceção ao mecanismo comum da mediação, que é o da realização das reuniões conjuntas.

Contudo, em que pese as diretrizes trazidas pelo Manual de Mediação Judicial (MMJ), a utilização do *caucus* na mediação é bastante controvertida.

Há autores que entendem que seu uso afronta o princípio da imparcialidade do mediador, e causa angústia e ansiedade nas partes, principalmente naquela que se vê convidada a sair da sala em primeiro lugar, o que desestabiliza a mediação, que tem como fundamento a interação e comunicação entre as partes. Argumentam que a realização do *caucus* “corta” esse fluxo. Neste sentido é o ensinamento de Gary Friedman³¹, mediador e professor norte-americano da Faculdade de Direito de Harvard (EUA) [...] que é um dos grandes críticos à aplicação do *caucus* na mediação, citado por Ranieri (2017):

Segundo ele, esta ferramenta potencializa a possibilidade de manipulação do processo mediativo, criando um ambiente receoso entre os mediados e, inclusive, comprometendo a relação mediados-mediador(es). Nesta esteira, Friedman se mostra entusiasta de reuniões exclusivamente conjuntas, de modo que cada impasse deva (tentar) ser resolvido com todas as partes presentes no mesmo ambiente, empregando-se técnicas como o brainstorming (contribuição espontânea de ideias por parte de todos os mediados) para o alcance de um consenso.

Por outro lado, há os que defendem a absoluta necessidade de sua realização, porque proporciona uma comunicação direta e aberta entre o mediador e o mediando, o que jamais acontecerá na sessão conjunta, e, por ser assim, é importante ferramenta na busca dos interesses reais dos mediados, como o professor David Hoffman da Faculdade de Direito de Harvard, para quem “o *caucus* .

O *caucus* possibilita a superação de uma série de questões que, a princípio, seriam insolúveis em reuniões conjuntas, tais como: obstáculos na comunicação, expectativas irreais,

³¹ Além de co-autor do livro "Challenging Conflict: Mediation Through Understanding."

assimetria de informações, barreiras emocionais, dentre outras. Embora reconheça a desnecessidade da aplicação desta técnica em determinadas circunstâncias (tais como em conflitos que envolvam relações continuadas), Hoffman aduz que os benefícios trazidos pelo *caucus* superam, para muitos mediados, os receios então explanados, sobretudo em mediações comerciais que, muitas vezes, desenvolvem-se exclusivamente através deste tipo de encontro.

Polêmicas à parte, é importante ressaltar que, quando bem preparado e executado pelo mediador, o cáucus é uma ferramenta que pode ser muito útil, na busca das questões, interesses e sentimentos, e no melhor estudo da lide sociológica, objeto da mediação.

3. Na prática: preparação e execução do *caucus*

3.1 A preparação

A preparação para o *caucus* já se inicia antes do início da sessão, como adverte GOMMA (2016, p. 188), resumidamente: “onde serão realizadas as sessões individuais? Qual o local em que a outra parte ficará esperando?³² [...] Outra precaução está em, desde já, estipular qual será o papel dos comediadores na sessão privada?”.

Importante momento também da preparação para o *caucus* vem da exposição clara, já na declaração de abertura, de que é possível e bastante comum na mediação a utilização dessa ferramenta, deixando explicitado que além do mediador, é possível também às próprias partes, a qualquer tempo, solicitar sua realização. Já neste momento é preciso dizer que o diálogo do cáucus estará protegido por confidencialidade, só sendo revelado na sessão conjunta posterior o que for permitido por cada mediando e que cada um terá sua vez de ser ouvido, pelo mesmo tempo. Essa explicação tranquiliza as partes e assegura aos mediados de que terão um espaço privilegiado de escuta, a garantia de que cada um será ouvido, de forma individualizada e atenta, sem que, contudo, se quebre a imparcialidade do mediador. Assim, toda a preparação para o *caucus* é imprescindível para a geração do *rappport*, pois é essa conexão que traz a confiança que é imprescindível para a eficiência do *caucus*.

No que se refere à execução, não há um momento próprio para a utilização do *caucus*. Como já mencionado, entende-se que o surgimento da necessidade, de um propósito, de um

³² Importante que seja um lugar confortável, onde não possa ser ouvido o que está sendo falado na sala.

motivo e a sensibilidade do mediador em perceber isso é que justificarão sua realização. O mediador precisa saber “o que deseja alcançar com cada uma das partes”. (GOMMA, 2016, p. 189)

Além disso, de suma importância que todas as partes sejam novamente consultadas se concordam com sua realização e “ao chamar as partes para a sessão individual, o mediador deve apenas lembrar que esta fase foi mencionada na declaração de abertura e que está seguindo o procedimento regular”. (GOMMA 2016, p. 189)

Sem a pretensão de esgotar o assunto, seguem algumas orientações simples, que advém da prática, mas que podem tornar o *caucus* muito eficiente:

Preocupar-se com a pessoa que estará esperando, certificando-se que estará confortável e não ouvindo o que está sendo dito;

Deixar a parte “esvaziar-se” das emoções e sentimentos, porém buscar fazer perguntas que tenham ligação com o que se busca encontrar naquela sessão privada;

Fazer perguntas abertas e reflexivas com o objetivo de alcançar o objetivo pretendido com o cáucus;

Demonstrar compreensão, mas sempre manter a imparcialidade, principalmente quando utilizar a ferramenta “validação de sentimentos”;

Controlar o tempo, pois este deve ser igual para as duas partes e não deve ser muito longo, cerca de 5 minutos no mínimo e 15 minutos no máximo.

Fazer anotações em separado e levá-las consigo se sair da sala;

Checar o que foi dito (resumo) e o que pode ser trazido ou não para a sessão conjunta (imprescindível), para que se cumpra a finalidade do *caucus*.

Em resumo, o cáucus é uma ferramenta muito útil e importante, mas sua utilização não prescinde de uma técnica apurada do mediador para que atinja sua finalidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. *Manual de Mediação Judicial*, AZEVEDO, André Gomma de(org). 6^a. Ed.2016. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em 10.06.2020

RANIERI,Carolina Lyra. *A controversa aplicação do caucus no processo de mediação* <https://www.migalhas.com.br/depeso/264192/a-controversa-aplicacao-do-caucus-no-processo-de-mediacao#:~:text=O%20caucus%2C%20palavra%20originalmente%20empregada,com%20a%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20dos%20lit%C3%ADgios>. Acesso em 08.06.2020

MEDIAÇÃO SISTÊMICA - EVOLUÇÃO DA CONSCIÊNCIA NA SOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Daniele Cristine Andrade Précoma³³

Quando tomei conhecimento das opções multiportas de métodos de solução adequada de conflitos, senti maior afinidade com a mediação, por ser um espaço onde as emoções humanas são bem vindas, e, se bem acolhidas, podem ser transformadas. Me motivou a oportunidade de interagir com valores mais relevantes e profundos para a existência do ser humano, como ser integral e relacional; mesmo que nesta natureza de atuação o trabalho fosse artesanal, mais qualidade e menos, muito menos quantidade.

Porém, o que realmente me tomou por inteira, foi a Constelação Sistêmica Familiar de Anton Johan Hellinger (Bert Hellinger), que vieram auxiliar o sistema de justiça, nascendo assim o **Direito Sistêmico**. Pois, a **Hellinger Sciencia**, a ciência das relações, elucida e revela tudo o que nos liga, o que nos afeta em relação aos demais integrantes de qualquer sistema (grupo).

Na Vara de Família de Itabuna-BA, o juiz Sami Storch, precursor da aplicação das Constelações no judiciário iniciadas em outubro de 2012 e que cunhou o termo Direito Sistêmico, alcançou índices conciliatórios de 90%, que foram confirmados recentemente em outras comarcas do Brasil. E em casos de adolescentes envolvidos em atos infracionais, encontrou um índice de reincidência, após um ano, inferior a 15% - muito menor que o normalmente obtido com a mera aplicação de medidas socioeducativas tradicionais.

Devido a esse potencial relevante de elucidação de questões conflituosas em um ínfimo espaço de tempo, as Constelações Familiares vêm ganhando destaque nos fóruns de todo o

³³ Preside a Comissão de Direito Sistêmico da OAB SP Pinheiros (2019-2021), Advogada desde 2005 pela PUC PR e pós nas Escolas da Magistratura e do Ministério Público do PR, concursada por 11 anos nas áreas jurídicas do Banco do Brasil e da Defensoria Pública da União em SP. Mediadora pelo CNJ, Consteladora Sistêmica Familiar e Organizacional segundo Hellinger e nas Novas Constelações pelo Instituto de Brigitte Champetier de Ribes; pós graduanda em Direito Sistêmico e Meios Adequados de Solução de Conflitos pela Hellinger/Innovare. animamediacao@gmail.com

Brasil, com seus elevados resultados na solução de conflitos judiciais, sendo consideradas uma medida de mediação muito eficaz, com reconhecimento pelo Conselho Nacional de Justiça.

A divulgação dos dados estatísticos de sucesso com a aplicação das Constelações em projetos dentro do Poder Judiciário, dá força e notoriedade ao Direito Sistêmico. Isso é importante para que se torne conhecido e, mais ainda, buscado pelos advogados e pela população em geral, antes mesmo de entrar com um processo, ainda na esfera extrajudicial, servindo à solução da crise judiciária.

Considerando o panorama atual de inegável crise do Poder Judiciário brasileiro, com um processo para cada 2 habitantes, tornando inviável o tratamento adequado e com qualidade das demandas em tempo hábil. Reflexo de uma população que se sente desempoderada e tende a outorgar ao Estado-juiz que diga o melhor direito interferindo na sua vida.

Reflexo de um sistema superior de ensino jurídico que treina guerreiros com *vademecum* e espada na mão, tão necessário na época romana. Somado a um sistema legal processual extremamente intrincado, que oferece a possibilidade de mil e uma interpretações da mesma norma.

Porém, este cenário foi o necessário para que o Brasil buscasse um contraponto, e abrisse para outras possibilidades de solução dos conflitos principalmente de forma consensual, dando um melhor tratamento que a judicialização, incluindo abordagens transdisciplinares, inovadoras e sistêmicas, promovendo a cultura de pacificação social. A exemplo as resoluções 125 e 225 do CNJ, a Lei de Mediação e o atual Código de Processo Civil.

Floresce assim como lótus na lama, a possibilidade de aplicação das Constelações na mediação, não como ‘mais uma técnica’, mas sim como uma nova consciência necessária no momento atual da humanidade, que levará o homem a um patamar antes ainda não alcançado de maturidade e autorresponsabilidade para direcionamento e tratamento adequado de suas questões jurídicas de forma que a solução impacte positivamente todo o contexto social em que está inserido.

Para ser mediadora de conflitos, devo já ter aprendido a mediar meus próprios conflitos internos; e foi no caminho com as Constelações onde os solucionei da maneira mais efetiva,

rápida e indubitável, pois que elas nos mostram o que está oculto: o que não vemos e também o que negamos.

Quando me entreguei às transformações promovidas pela amplitude de consciência que a interiorização das Leis Sistêmicas oferece, e fui colocando isso em prática através de uma postura sistêmica, assisti meu mundo mudar, minhas relações mudarem. Quem mudou fui eu, e a partir de mim, pude mudar o resto.

Aliando esse aprendizado à mediação, atuo como Mediadora Sistêmica, primordialmente na esfera extrajudicial, para alcançar ao máximo o potencial de pacificação como **função social** da minha profissão.

Auxiliando as pessoas que, em determinados momentos estão tão mergulhadas na própria dor que não conseguem sozinhas se abrir para receber o ponto de vista do outro. Nestes momentos a intervenção de um mediador é fundamental.

A mediação serve a quem de fato está disposto a ser **protagonista** na construção da solução de seu problema, está disposto a enfrentar diálogos difíceis já prorrogados há muito tempo, entende que o mundo não tem apenas as cores que seus olhos veem e se abre para reconhecer a experiência do outro. Dá valor ao seu tempo, sua saúde emocional e à qualidade de vida e das relações.

A mediação sistêmica, por sua vez, serve para pessoas que buscam **crescimento pessoal**, que estão dispostos a olhar o motivo do problema atual, tomar consciência do que **nele o leva aos conflitos**, e se comprometem com as mudanças que as soluções sistêmicas apontam para que atinjam os resultados e as soluções que almejam. Secar definitivamente a fonte do conflito internamente, para seguir outros caminhos no futuro, fazer outras escolhas que o levem a situações mais felizes, pois não repetirá aquele padrão inconsciente revelado e curado.

Aplicando o olhar sistêmico aos indivíduos e à questão dentro do contexto ampliado, com isenção de julgamento, sem intenção, e deixando vir as causas profundas; proporciona aos envolvidos tomarem consciência do todo que envolve este conflito: de onde surgiu, que

padrão seguiu, quem está sendo impactado e de que forma e qual a **solução sistêmica que harmoniza o conjunto todo**.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

HELLINGER, Bert. *No centro sentimos leveza: conferências e histórias* – 2ª. Ed. - São Paulo: Cultrix, 2006.

HELLINGER, Bert e HOVEL, Gabriele Ten. *Constelações familiares, o reconhecimento das ordens do amor*. São Paulo: Cultrix, 2007.

ROSA, Amilton Plácido da - Procurador de Justiça aposentado do Mato Grosso do Sul - <https://www.facebook.com/profile.php?id=100009202723176>

STORCH, Sami - Juiz de Direito TJBA - <https://direitosistemico.wordpress.com/>

RECONTEXTUALIZAÇÃO OU PARAFRASEAMENTO NA MEDIAÇÃO PRESENCIAL OU ONLINE

Edna Villas Boas Goldberg³⁴

A mediação, meio alternativo de solução de conflitos, adotado por diversos países, ganhou força e espaço no Brasil, forte instrumento pacificador, demonstra ser valioso mecanismo para arrefecer a disputa judicial e extrajudicial, vem se expandindo nos últimos anos. E tem desempenhado um papel importante junto ao Poder Judiciário, que visa minimizar problemas quanto a durabilidade dos processos por um viés menos traumático aos participantes. O mediador, terceiro facilitador empodera os participantes a alcançar meios e alternativas para composição, onde ambos saiam ganhando, por uma solução não imposta, mas fruto da vontade das partes.

Cumprе esclarecer que, a Resolução nº 125/2010, alterada pela Emenda 01/2013, ambas do Conselho Nacional de Justiça, visa assegurar a todos o acesso à justiça, por meios adequados de solução do conflito e consequentemente implantou-se na prática junto ao Poder Judiciário a partir de 2011, a criação do CEJUSC, Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, que trata, de contendas pré-processuais ou ajuizados judicialmente. Em ambos os procedimentos, as sessões são realizadas por mediadores capacitados que utilizam técnicas adequadas, observados os princípios norteados dos métodos mediativos, consubstanciados no Código de Ética da Resolução nº 125.

Na última década, tem sido criado inúmerаs, câmaras de conciliação, mediação e arbitragem focadas nas contendas extrajudiciais.

Com a chegada do Coronavírus- COVID19, um vírus que assola o Mundo e o Brasil numa pandemia, por força maior impôs isolamento social. Tal fato trouxe impactos

³⁴ Advogada, graduada em Direito pela Universidade de Mogi das Cruzes, certificada para Resolução de Conflitos à Distância pela CS VIEWS e ODR LatinoAmerica, pós graduada em Mediação, Conciliação e Arbitragem pela faculdade Legale, Co fundadora da Câmara WELT MEDIAÇÃO CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM LTDA, Conciliadora e Mediadora Judicial credenciada no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo,TJ/SP; Co autora do livro Mediação de Conflitos na Pratica.

significativos ao impossibilitar temporariamente o acesso físico à justiça, educação, saúde, diversão, trabalho e comércio.

Esse fato, impulsionou todas as áreas públicas e privadas a realizar seus anseios e atividades por videoconferência, colocando a humanidade em situação jamais vivenciada antes, impondo uma recontextualização de seus métodos primitivos, acelerando a transformação digital, ainda em profunda mudança e adaptação, alavancando a criatividade e o uso da tecnologia para minimizar o impacto da pandemia.

A recontextualização ou parafraseamento é uma das várias técnicas que servem de apoio e base ao mediador para conduzir a sessão física ou online, de forma harmoniosa, dinâmica, acolhedora, permitindo interagir com os participantes, com o cuidado ao falar, generosidade em escutar.

O Mediador aprofundando o domínio das técnicas, amplia a capacidade de atendimento com o avanço da tecnologia, mudança cognitiva de interação positiva, aplica a ferramenta parafraseamento e recontextualização, desfazendo ataques, fraquezas, acusações e ameaças, transmitindo segurança e confiança aos participantes para expor medo, reivindicação,

A recontextualização ou parafraseamento, tem por escopo em síntese utilizar palavras que mantém o mesmo sentido do que foi dito, viabilizando uma perspectiva compreensível, com enfoque prospectivo, na construção do restabelecimento do diálogo para uma comunicação eficaz, leva os participantes a depositarem um novo olhar sobre a disputa, chegando a um caminho ágil e assertivo.

Entre as ferramentas da mediação, há o uso da tecnologia, denominado ferramenta ODR- Online Dispute Resolution, utilizadas em Câmaras privadas de Conciliação, Mediação e Arbitragem na solução dos conflitos e pelo Poder Judiciário, como política pública, a fim de facilitar o acesso à justiça, nas demandas patrimoniais, de direito privados, direito público e litígio consumeristas

Este método ODR- Online Dispute Resolution, sigla da expressão inglesa traduzido livremente resolução on line de disputas, se mostra adequado, pontual e imprescindível no cenário do palco dos dias atuais, como patente recontextualização dos mecanismos utilizados na solução dos conflitos, a exemplo de ponte que transpõe o impedimento físico de acesso para tratar o abismo da discórdia à restauração da comunicação, de modo célere e eficaz.

Metaforicamente a utilização do parafraseamento e ou recontextualização é como uma “chave mixa” para o mediador, por ser uma ferramenta/instrumento que permeia harmonicamente contíguo às demais técnicas, promove com destreza facilidade de entendimento, ampliando substancialmente a qualidade da linguagem.

Ao lado da escuta ativa: possibilita aos participantes em minutos tirar o foco da questão, estimulando uma boa comunicação, exemplo: perguntar “conseguem enxergar atrás de si mesmo? Conseguem enxergar à sua frente?”. A concepção será construída conjuntamente daí em diante, voltado às soluções, tendo como base o interesse, filtrando os componentes negativos, encaixando a informação no processo de modo construtivo, oportunidade de despertar aos participantes para uma reflexão de que existem vários pontos de vista, dependendo da perspectiva em que se olha para a questão;

Ao lado do Afago: irá retornar de forma positiva a um comportamento produtivo dos participantes, exemplo: Extrair o “positivo” do que foi dito pelos participantes e com cuidado e gentileza, buscar o entusiasmo de forma edificante entre os participantes;

Ao lado do silêncio: exemplo: depois de algum tempo de silêncio, demonstrar por mímica a situação, impulsionando o interesse dos participantes, como benefício proveitoso, para arrefecer o ápice da contenda, de forma criativa, à luz do lúdico.

Ao lado do *Braisntorming*: Tempestade de idéias, como estratégia, exemplo: perguntas desconexas da situação para mudar o foco da contenda, é uma dinâmica importante, o participante, tenta encontrar uma resposta para algo inusitado que está fora do contexto, mas dentro de suas experiências adquiridas ao longo da vida, acaba refletindo e interagindo, com sugestões das mais variadas, expondo opinião em patente contribuição positiva para solução da questão.

É possível perceber que o parafraseamento ou recontextualização, sozinho ou somado as demais técnicas de mediação, sempre funcionou como um grande aliado do mediador facilitando os trâmites da sessão física de mediação. E de forma bem positiva seu uso se intensifica nas ODRs, seja por gestos, ou um sorriso acolhedor, um sinal de positivo, onde a imagem do mediador se sobressai como uma lupa de aumento aos olhos dos participantes, diante premente demanda de conciliação, mediação online. Momento, atual que guarda receio pela velocidade e necessidade de adaptação num estalar de dedos, se revela ferramenta de ação e meio adequado na condução da mediação, destacando o mediador e o interesse dos participantes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEVEDO, André Gomma de et al (Org.). *Manual de mediação judicial*. Brasília: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas Para O Desenvolvimento, 2013.

DE HOLLANDA FERREIRA, Aurélio Buarque; DOS ANJOS, Margarida. *Dicionário Aurélio básico da língua portuguesa*. Editora Nova Fronteira, 1988.

BRITO, IVONE MARIA DE LIMA ROSA. *Considerações sobre o acesso à justiça e a criação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania-CEJUSC*. Ivone Ma. De Lima Rosa Brito. Assis: Fundação Educacional do Município de Assis, 2014.[LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. *Revista do Direito*, v. 3, n. 50, p. 53-70, 2016.

VIEIRA, Laísa Fernanda Alves. *Online dispute resolution (odr) e regulamentação nos tribunais brasileiros*. Oficial, Diário. Estado de São Paulo., v. 3103, p. 902, 2020.

NETO, Arnaldo de Lima Borges. *O papel do mediador: agente multiplicador dos meios de soluções alternativas de conflitos*. Postado em, v. 20.

ALMEIDA, Tania. *Caixa de ferramentas na mediação: Aportes práticos e teóricos*. Dash Mediação, 2016.

WEYNE, Denise Lage Bezerra. *A aplicação dos nudges na preservação do livre arbítrio em audiências judiciais de conciliação e mediação*. Revista Brasileira de Direito Civil em Perspectiva, v. 5, n. 2, p. 104-118, 2019.

CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE MEDIAÇÃO, MEDIADOR E A IMPORTÂNCIA DE UM *RAPPORT* POSITIVO

*Eliane Cristina Spalletta*³⁵

O instituto da Mediação, com o advento do Código de Processo Civil de 2015, ganhou força e reconhecimento quanto a importância e efetividade no caminho judicial ou extrajudicial de resolução de lides.

No referido Diploma, está objetivamente previsto nos Artigos 165 a 175, sem prejuízo das leis extravagantes que o rege, como a Resolução 125/10 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Lei 13.140/15, dentre outras. Veio para contribuir com o objetivo maior do novo ordenamento processual, qual seja, a busca permanente da pacificação social e a humanização do Judiciário.

Assim, o procedimento de Mediação, via de regra, é intitulado “método adequado para solução de conflito” e é conduzido por especialista imparcial e capacitado, denominado Mediador, cuja principal função é garantir o regular desenvolvimento da(s) reunião(ões), iniciando ou restabelecendo o diálogo entre os interessados (pessoas físicas, jurídicas, públicas, etc), fomentando o engajamento e comprometimento deles na recuperação do bom relacionamento e, eventualmente, também no cumprimento do Acordo entabulado.

Por sua vez, o bom mediador personagem fundamental para a manutenção da credibilidade do procedimento precisa despir-se de valores e experiências pessoais, passar confiança aos interessados, mostrar-se solidário e afável com o problema em discussão, retomar sempre que necessário e através de técnicas legítimas a estabilização da lide sociológica (reais interesses dos mediandos).

Importante que esteja inserido num contexto ético (preceitos mínimos de conduta), social, ambiental e técnico de qualidade. Demais disso, a técnica é constatada, durante todo o

³⁵ Graduada em Direito pela PUC-Campinas/SP (1997) e pós-graduada, pela mesma Instituição, em Processo Civil (2002). Como advogada, trabalhou em departamento jurídico de multinacional. Experiência nas áreas cível, empresarial e de família. Docente na Secretaria da Educação. Conciliadora e mediadora de conflitos, judicial e extrajudicial. Desde 2017, integra o quadro de profissionais dos CEJUSCs de Campinas e Valinhos/SP.

tempo da Mediação, pela reunião das competências necessárias, a saber: Conhecimento (identificar a realidade); Habilidade (saber fazer); e Atitude (querer fazer).

O facilitador do restabelecimento da comunicação em uma Mediação (praticada, geralmente, nas relações continuadas, em que há vínculo anterior entre os envolvidos) estimulará os mediandos a compreenderem as questões e os interesses existentes, de modo que eles próprios apontem as opções viáveis de solução do conflito e que gerem benefícios mútuos. Enfim, o mediador precisa batalhar (sem exteriorizar o seu sentimento, opinião e sugestão) pelo “ganha-ganha” em eventual desfecho transacional.

De acordo com a moderna Teoria dos Conflitos, o Mediador se compromete a trabalhar sob uma escala remissiva de conflitos, ou seja, evitando que a reação humana seja mais severa do que a ação que a originou. Ele precisa objetivar a formação de uma Espiral Construtiva do Conflito (cooperação) e não Destrutiva (Competição).

E isso é realizado através de uma dinâmica aplicação de Técnicas e Ferramentas específicas ao longo do procedimento de mediação e de suporte negocial.

No Brasil, importante destacar as principais estratégias de Mediação elencadas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), quais sejam: 1. recontextualização; 2. audição de propostas implícitas ou escuta ativa; 3. afago ou reforço positivo; 4. silêncio; 5. *caucus*; 6. inversão de papéis; 7. geração de opções através de perguntas; 8. normalização; 9. organização de questões e interesses; 10. enfoque prospectivo; 11. teste de realidade; e 12. validação dos sentimentos.

As Ferramentas acima enumeradas são utilizadas, separadas ou conjuntamente, enquanto perdurar a Mediação. Assim, transitam por todos os estágios do procedimento, da Acolhida à Elaboração do Acordo (se o caso), passando pela Declaração, Reunião de Informações, Identificação e Reconhecimento dos Interesses, Sentimentos e Emoções (esclarecendo-se as Controvérsias), Resolução de Questões, Aproximação do Acordo e Encerramento da Sessão.

Demais disso, importante trazer à baila que uma Mediação somente será bem-sucedida e emblemática se ocorrer – na maioria de suas Etapas - o *rapport* positivo do Mediador.

Rapport é uma palavra de origem francesa que significa harmonia, afinidade, concordância, liberdade no tratamento e ocorre, normalmente, entre os cinco e quinze minutos iniciais da “conversa”. É neste breve espaço de tempo que se dará ou não a conexão entre

mediador/mediandos; que acontecerá a “química” entre eles, sendo possível concluir em instantes: esta pessoa é agradável ou não.

Portanto, o *rapport* é uma poderosa técnica de comunicação, na qual se estabelece uma confortável ligação com os mediados, deixando-os plenamente à vontade com o facilitador, sem prejuízo da imparcialidade e igualdade de partes que este deve garantir.

E como poderemos desenvolver um *rapport* de qualidade nos mediados? Inúmeras são as opções para serem analisadas e aplicadas ao caso concreto, levando-se em consideração o perfil de cada interessado: utilizar-se da sinceridade, espontaneidade e criatividade; sorrir; manter uma atitude continuamente receptiva; assentir com a cabeça; aprender o máximo sobre o “universo” daqueles indivíduos; manter contato visual adequado (refletindo um olhar social e não de poder); praticar o espelhamento (vocal, corporal e semântico); dentre outras.

O mediador precisa ter esta capacidade de fazer os mediados sentirem que são importantes, valorizados e que estão – verdadeiramente – sendo ouvidos por alguém que - apesar de estranho - desenvolveu um forte laço de afinidade em comum, com suficiente credibilidade para demonstrar que a Mediação é, efetivamente, um ótimo caminho a ser percorrido para resolverem seus impasses.

Outrossim, saberemos que os envolvidos estão em *rapport* positivo, quando se comunicarem de maneira fluida, interessada, facilmente entendida e naturalmente comprometidos a falarem e escutarem acerca do interesse comum.

Inclusive, não se pode olvidar, que a qualidade do *rapport* construído será um dos principais elementos de avaliação (positiva ou negativa) do Mediador pela ótica dos mediados, resultando numa seleção natural quanto a aceitação e permanência deste profissional no mercado de trabalho

É indiscutível a percepção de que a Mediação, com suas características de humanização - comunicação estimulada – cooperação – flexibilidade – informalidade - economicidade, vem se consolidando como um importante, indispensável e menos traumático instrumento de colaboração e solução de controvérsias, seja pela via extrajudicial ou através do sobrecarregado sistema judiciário brasileiro.

Por conseguinte, razões objetivas não faltam para indicar que se trata a mediação de um método valioso e adequado para solucionar conflitos, devendo ser cada vez mais disseminada dentre a população, utilizada pelos operadores do Direito, aprimorada pelos mediadores, assim como permanentemente desburocratizada e criteriosamente otimizada pelos órgãos regulamentares competentes, a fim de representar o rápido, pleno, moderno e efetivo exercício da Cidadania!

CONSTELAÇÃO SISTÊMICA FAMILIAR

Eloá de Medeiros Araujo³⁶

Dentre as ferramentas utilizadas nos meios adequados de solução de conflitos, existe uma chamada Constelação Sistêmica Familiar, que importante ressaltar, apesar de ser muito usada dentro das mediações familiares, pode também ser utilizada nas mediações societárias por exemplo, pois atualmente, muitas empresas a utilizam para entender e aperfeiçoar seus sistemas organizacionais. Existe atuação específica para trabalhar constelações nos sistemas empresariais sendo essas empresas familiares ou não.

Contudo, importante entender como essa ferramenta atua e qual seu objetivo maior e para isso se faz necessário relatar brevemente a origem das constelações sistêmicas.

A abordagem das constelações foi estruturada pelo psicoterapeuta alemão Bert Hellinger, nascido em 1925 e falecido ano passado mais exatamente em 19 de setembro de 2019. Ele formou-se também em Filosofia, Teologia e Pedagogia. Como psicanalista, ele realizava muitas dinâmicas de grupos da Terapia Primária, da Análise Transacional e de diversos Métodos Hipnoterapêuticos e somando seus estudos e suas vivências, ele desenvolveu a Constelação Sistêmica Familiar.

Essa abordagem, retirada principalmente da Psicoterapia Familiar, conclui que membros de um sistema familiar ficam implicados em emaranhados de crises, enfermidades e conflitos familiares que passam de geração em geração e energeticamente e geneticamente acompanham o sistema de uma família, como veremos adiante. Por isso observamos em muitas famílias certos padrões de comportamento, como por exemplo o alcoolismo, dependência emocional, problemas financeiros entre outras coisas.

A metodologia aplicada nas constelações familiares, libera o indivíduo de traumas, carências sentimento de tristeza, medo dentre outros conflitos, visando conquistar um equilíbrio nas relações trazendo harmonia e felicidade.

Para Bert Hellinger, todos os conflitos individuais e/ou familiares, são resultado do desequilíbrio de três leis sistêmicas que se não observadas e seguidas desestruturam o

³⁶ Advogada formada pela FMU. Especialista em Direito Civil pela Escola Paulista de Direito e em Direito do Consumidor pela Damásio Educacional. Formação pela Ápice Desenvolvimento Humano em Coaching Sistêmico (Programação Neurolinguística-PNL e Constelação Familiar).

indivíduo e a família. São elas: Lei do Pertencimento; Lei da Ordem; Lei do Equilíbrio que serão brevemente abordadas a seguir.

A Lei do Pertencimento diz que todos os membros possuem o direito de pertencer ao sistema familiar. Qualquer membro excluído de um sistema familiar, trará desequilíbrio ao indivíduo e ao grupo daquele indivíduo.

A exclusão pode ocorrer de diversas formas, mas podemos dar alguns exemplos como, abortos (naturais ou provocados), alcoolismo onde uma família exclui o membro alcoólatra deixando-o de lado ou o próprio alcoólatra se exclui por vergonha de sua dependência. Vale ressaltar que esses comportamentos são na sua maioria inconscientes.

A Lei da Ordem nos fala sobre o respeito ao lugar de cada um dentro da família, devendo ser observada a sua precedência e hierarquia sistêmica, isto é, os membros que nasceram antes têm autoridades sobre aqueles que nasceram depois. A Ordem gera paz em qualquer situação. Sendo assim, o avô tem precedência sobre o neto. O pai tem precedência sobre o filho e o irmão mais velho possui precedência sobre o irmão mais novo. Neste caso podem ocorrer também diversas situações que desequilibram essa lei da ordem e hierarquia e um indivíduo acaba ocupando o lugar do outro e desequilibrando todo o sistema. Um exemplo é quando um pai morre cedo e o filho mais velho acaba ocupando, muitas vezes inconscientemente, o lugar desse pai. Ele cuida da mãe e dos irmãos mais novos e assume a responsabilidade de casa. Tal atitude pode fazer com que esse indivíduo não consiga, por exemplo, se casar e constituir sua própria família.

Para Bert Hellinger, no sistema familiar (ou organizacional de uma empresa), é de extrema importância a reverência aos nossos ancestrais, ou seja, a quem veio antes.

Por último, mas não menos importante, o sistema deve observar a Lei do Equilíbrio entre o dar e receber nas relações para que estas permaneçam saudáveis sendo elas familiar, profissional, afetiva ou social. Quando um membro dá mais ou recebe mais que o outro, ocorre um desequilíbrio. Um exemplo comum é observarmos que quando um amigo nos dá um presente valioso e que nós não temos condições de retribuir, nos sentimos mal, pois queremos manter essa relação de amizade, mas nos inferiorizamos diante da falta de condição de retribuição. Em relacionamentos amorosos, quando um membro exige muita atenção e carinho do outro, esse outro se afasta quando percebe que não consegue retribuir como o outro espera.

É como se um ficasse “devendo” para o outro e a relação deixa de ser harmoniosa e se torna sufocante tanto para quem recebe muito como para quem contribui.

Assim, observando o equilíbrio e respeito dessas três leis sistêmicas, podemos trazer a harmonia, paz, aceitação e felicidade para as relações como um todo.

Um processo de constelação familiar, irá trabalhar através de representações dos membros que participam daquele conflito. Assim como nossa família nos traz características genéticas como cor dos olhos, cabelo, altura, etc...a ciência vem pesquisando e comprovando que também trazemos de nossos ancestrais, características energéticas e sentimentais. Isso nada tem a ver com religião, mas sim com campo energético da consciência.

Desta forma, o uso da ferramenta constelação familiar para auxiliar na solução de conflitos é extremamente importante e profunda, por isso é cada vez mais utilizada nas terapias individuais ou em grupo. Ela traz mudança de comportamento e de visão de um conflito e de sua solução, por isso ela causa transformações permanentes no indivíduo e no seu campo energético familiar ou organizacional.

É de fácil observação que existem conflitos que se perduram no tempo e acabam resultando em conflitos judiciais que nunca se acabam. E mesmo que haja a decisão judicial, ela nunca será justa o suficiente pois não houve concordância das pessoas relacionadas no conflito.

A mediação como meio adequado a solução de conflito e consequentemente a constelação sistêmica como uma de suas ferramentas, visa justamente encerrar o conflito definitivamente, harmonizando a relação entre aquelas pessoas envolvidas.

Por isso, cada vez mais vemos através de exemplos de outros países onde a mediação e conciliação já são parte da fase pré-processual, a importância de investirmos na desjudicialização do conflito pois ele pode até trazer uma decisão que aparentemente soluciona o problema porém ele não traz a harmonia e paz nas relações que é o que soluciona definitivamente o conflito e as relações familiares, sociais e empresariais.

Assim sendo, a Constelação é sem dúvida uma ferramenta imprescindível na busca da paz social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

HELLINGER, Bert. *Ordens do Amor*. Ed. Cultrix, 2003.

SANTANA, Emilia. *Constelação Sistêmica Familiar: as leis do amor*. Ed. Alfabeto,

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: BASE PARA O DIÁLOGO EM SITUAÇÕES DIFÍCEIS

*Fatima Patz*³⁷

Comunicação é um caminho de mão dupla, um ciclo de falar e ouvir, que permite compartilhar ideias, conceitos, dúvidas e necessidades, gerando oportunidade de criação de algo novo em conjunto. As palavras podem agredir, as vezes de forma profunda, sendo difícil saber como a nossa fala repercute no outro. A proposta da CNV, abreviatura de Comunicação não Violenta, é muito mais que um novo modo de falar, trata-se de uma outra atitude diante dos desafios no nosso dia a dia, ajudando a construção de um diálogo virtuoso e construtivo.

A CNV foi sistematizada pelo psicólogo americano Marshall Rosenberg que buscava respostas para situações que vivenciou, procurando entender o que afasta o ser humano de sua natureza compassiva.

O coração da CNV é a conexão, falar e ouvir olhando o humano que está em si e no outro, mesmo em situações adversas. Ela nos provoca a pensar em duas questões essenciais, a primeira é: o que está vivo em nós? O que está se passando conosco? E a segunda é: o que podemos fazer para tornar a vida melhor? Estas perguntas se aplicam a nós e ao outro.

Existem duas rotas que podem ser seguidas: o caminho da autenticidade e o caminho da empatia. No primeiro identifica-se o que está se passando em nós: pensamentos presentes, separando os fatos reais das interpretações que se faz deles, identificando que sentimentos se movimentaram à partir destes fatos ou estímulos, quais necessidades não atendidas estes sentimentos nos mostram, assim descobre-se o que está presente em nós. No caminho da empatia busca-se compreender o que está acontecendo com o outro: quais sentimentos e necessidades estão presentes a partir do que ele expressa verbalmente ou não. Conhecendo as necessidades de ambos pode-se dar o próximo passo: buscar estratégias que atendam a todos para tornar a vida melhor.

³⁷ Cursos e Formação: Certificação Internacional ICFML, Aperfeiçoamento em Mediação Familiar; Introdução à Justiça Restaurativa; Capacitação de Conciliadores e Mediadores Judiciais; Formação de Mediadores Organizacionais; Comunicação não violenta; Especialização em Dinâmica dos Grupos; Programa de Formação de Coaches. Mediadora e conciliadora no CEJUSC no Fórum de Jundiaí, Facilitadora de Oficinas de CNV, Consultora de Gestão de mudanças Organizacionais. Sócia de Anima Mediações e Diálogos.

A CNV traz 4 passos facilitadores para sair dos caminhos automatizados que nos deparamos no dia a dia. São eles:

- 1) Considerar os fatos concretos que estamos observando;
- 2) Perceber como nos sentimos em relação ao que estamos observando;
- 3) Compreender as necessidades, valores e desejos que geram nossos sentimentos;
- 4) Pedir as ações concretas para atender nossas necessidades.

Qual a dinâmica que vivemos? Julgar, avaliar, rotular e classificar as pessoas como certas ou erradas, influenciados pelo nosso jeito de ver o mundo. Assim, o primeiro passo da CNV é saber separar os fatos dos julgamentos e esta tarefa é um grande desafio, pois fazemos isso tão automaticamente que não percebemos como nosso pensamento e, conseqüentemente, nossa fala está impregnada deles.

Na etapa de reunião de informações da mediação, as partes fazem o relato de suas histórias preenchendo algumas lacunas nos acontecimentos com hipóteses de acordo com sua visão do mundo, suas crenças, sua experiência ou sua história. Traduzir os julgamentos em fatos requer entender o significado atrás de cada adjetivo, qualificação, generalização e superlativo utilizados, pois são elementos de uma linguagem interpretativa. A CNV defende que existem necessidades não atendidas atrás delas, e o primeiro passo para o mediador é auxiliar os envolvidos a distinguir os fatos que levaram às deduções e avaliações.

Dicas para o mediador: a) Ajude a parte a relembrar a situação e descrever os fatos como numa foto ou vídeo; b) Peça para que descreva o que pensou, quais inferências fez a partir do que viu, assim separando o que viu do que julgou. Não há como não julgar, porém reconhecer que se trata do seu ponto de vista e não uma verdade absoluta, abre a possibilidade para perceber que há outras formas de ver a situação.

As palavras externalizam aquilo que está vivo em nós: sentimentos e necessidades. Os sentimentos estão conectados com as emoções, que são corporais, são o sistema de alerta para o estado de nossas necessidades atendidas ou não atendidas. Normalmente numa mediação as partes evitam mostrar seus sentimentos, porque consideram que podem ficar vulneráveis, e muitas vezes não possuem vocabulário para expressá-lo, ou foram ensinadas a ocultá-los. A dica para o mediador é perguntar o que sentiu no seu corpo quando o fato ocorreu e a partir daí ajudar a parte a vasculhar este lugar. Os sentimentos primários de raiva, medo, nojo, tristeza ou alegria e variações destes, são encontrados nesta conversa com o corpo, e por vezes

afloram em um ambiente mais protegido, por exemplo em uma conversa privada, o recurso do *cáucus*.

Um cuidado que precisamos ter quando falamos de sentimentos é não os misturar com julgamentos. Por exemplo: “eu me sinto abandonado”, “eu me sinto injustiçado”, “eu me sinto maltratado” e assim vai. Nessas expressões estão sendo atribuídas atitudes a outra pessoa conforme julgamento ou expectativa de quem as emitiu. Empregando a linguagem que separa fatos de julgamentos, no último exemplo, poderia ser dito que “a pessoa falou de uma forma que eu entendo como ríspida”, os sentimentos presentes poderiam ser: frustração, tristeza, irritação, desilusão, angústia, raiva e assim por diante. Dica para o mediador, pergunte: Quando você entendeu que foi maltratado, o que sentiu?

Um grande aprendizado da CNV é a auto responsabilização pelos sentimentos, os fatos externos podem provocar os sentimentos, mas estes mostram como experimentamos o mundo num dado momento e que necessidades estão se manifestando. Duas pessoas diante da mesma situação podem ter reações completamente diferentes. Como mediadores podemos ajudar as partes a perceber que os fatos são estímulos que nos mostram as necessidades não atendidas naquela ocasião e estas despertam os mais diversos e diferentes sentimentos em cada um.

As necessidades estão ligadas aos nossos valores, nossa realização, aquilo que tornará nossa vida enriquecida. Tudo que fazemos, falamos ou pensamos tem como objetivo atender nossas necessidades, que são universais e básicas do ser humano como apreciação, acolhimento, reconhecimento, liberdade, significado, segurança, sustento, entre outras.

Em muitas situações, as pessoas confundem estratégias com necessidades, por exemplo: Eu necessito que você lave a louça. Quando a expressão da necessidade está vinculada com uma ação do outro estamos falando de estratégia. A necessidade é algo interno, identificada no porquê ou para que do pedido, no exemplo poderia ser limpeza, organização ou colaboração.

Atender as necessidades é uma estratégia de cada um e há várias opções. As necessidades de uma pessoa não geram conflitos e quando elas são expressas com autenticidade não serão contestadas. Os conflitos surgem nas estratégias usadas para atender as diferentes necessidades. Quando as necessidades de cada parte são compreendidas, se

estabelece um ambiente de abertura e elas estão prontas para a última etapa: fazer pedidos e ofertas que melhorará a vida dos envolvidos.

A distinção básica inerente aos pedidos na CNV é que eles não são exigências, ou seja, é permitido dizer não. Sabendo que sempre há uma necessidade por trás de toda fala, cabe ao mediador investigar qual necessidade está impedindo de atender o pedido. Pedidos devem ser factíveis, expressos numa linguagem positiva e clara, evitando frases vagas, abstratas ou ambíguas. Devem indicar ações concretas incluindo, se possível, quais as condições de satisfação dele. Quanto mais claros forem maior a probabilidade de conseguir o que se busca.

O caminho da CNV é muito familiar com os objetivos da mediação: diálogos que buscam encontrar possibilidades que atendam os interesses de todas as partes envolvidas.

Ouvi de uma professora que não devemos levar um cliente para um lugar que nunca fomos, eu traduzo por vamos aplicar na mediação aquilo que praticamos conosco mesmo e assim incorporar a CNV no nosso dia a dia.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

A “EMPATIA” NO MUNDO VIRTUAL

O Desafio do Contemporâneo!

Gisele Teixeira Ferreira Luccas³⁸

EMPATIA (s.f)

Não é sentir pelo outro, mas sentir com o outro. Quando a gente lê o roteiro de outra vida. É ser ator em outro palco. É compreender. É não dizer “ eu sei como você se sente”. É quando a gente não diminui a dor do outro. É descer até o fundo do poço e fazer companhia para quem precisa. Não é ser herói. É ser amigo. É saber abraçar a **alma**!

João Doederlein

Empatia pressupõe uma comunicação afetiva com outra pessoa. Logo, ser Empático é identificar-se com o outro ou com a situação por este vivida. É saber ouvir e esforçar-se para compreender seus problemas, suas dificuldades e suas emoções.

Quando as pessoas dizem que entre ambos surgiu uma Empatia imediata, significa que o contato gerou prazer, alegria e satisfação. Houve compatibilidade.

Para ser Empático, imperioso suplantarmos as barreiras do egoísmo, do preconceito e do medo. Retirar-se dos seus problemas e manter o foco de atenção na outra pessoa, exercitando olhar de afeto sobre as necessidades alheias.

³⁸ Advogada, Mediadora Judicial e Privada, Especialista em Direito Médico e da Saúde. Pós-Graduada em Perícia Criminal e Ciências Forenses, Palestrante e Colunista do Jornal “Novo Oeste”. A autora elaborou essa resenha com base em suas experiências pessoais como Mediadora nos CEJUSC’S de Taboão da Serra e Embu das Artes, desde 2016. Em quase 5 anos realizando Mediação, constatou que a Empatia foi fundamental para o êxito de mais de 80% das sessões que restaram frutíferas. Por experiência e avaliação de dados, aprofundou-se no domínio dessa técnica. O texto também conta com os valiosos conhecimentos transmitidos pela Excelentíssima Juíza Dra. Vanessa Aufiero da Rocha, atuante na Vara da Família e Sucessões do Fórum de São Vicente/SP, em palestra Magna proferida na Faculdade “ Mario Schenberg “ sobre Oficina de Parentalidade.

Oportuno distinguir Simpatia de Empatia. A Simpatia une as pessoas através de afinidades que possuem em comum. Já na Empatia, dá-se uma fusão emotiva advinda do processo vivido pela outra pessoa.

Questão de alta indagação é: Como ser Empático no Mundo Virtual??? Como transmitir essa paixão, essa identificação para com o outro através de um computador ou de um aparelho celular onde não existe o “olho no olho”; as reações emotivas emanadas pelas pupilas oculares que esboçam vários sentimentos como tristeza, raiva, mágoa, angústia, solidão, desprezo, asco, repulsa, passarão a ficar mais inatingíveis; as respirações ofegantes; os tremores nas mãos; a falta de saliva...

A Mediação na realidade virtual exigirá do Mediador uma habilidade de Empatia exacerbada e um senso de percepção muito aguçado, com o intuito de captar as sensações e sentimentos descritos acima, pois, se a parte não se sentir acolhida empaticamente desde a sessão de abertura, estará está fadada a um resultado Infrutífero, já em seu nascedouro.

A Mediação Virtual se faz premente nesses tempos de pandemia causada pelo COVID-19, que assola não só nosso País, como o mundo. Certamente essa técnica auxiliará em muito na redução do vultoso número de demandas judiciais. No entanto, jamais o mundo virtual substituirá o calor humano, o sorriso afetuoso e gentil que acirra os ânimos das partes e nunca transmitirá a perspicácia do Mediador que sabe como pacificar um CONFLITO.

Desta forma podemos concluir, que o mundo tecnológico e suas facilidades práticas de acessibilidade em alguns seguimentos, certamente, terão um êxito extraordinário. O mesmo não se pode dizer onde é imperioso a aplicabilidade de sentimentos exclusivamente humanos. Seria admitir que um dia a máquina substituiria o homem, capaz de impor-lhes sentimentos. A Inteligência Artificial poderá ser uma realidade futura, mas jamais criará a Empatia, pois ela nasce na alma, exala pelo coração e faz morada no lindo, gentil e caridoso riso daquela parte que só desejava, angustiadamente, encontrar PAZ!

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Da etimologia da palavra, Empatia origina-se do Grego “empathéia”, que significa PAIXÃO (Dicionário Michaelis, Editora Melhoramentos Ltda 2020).

Empatia by João Doederlein, @akapoeta. O Livro dos Resinificados, São Paulo: Paralela 2017

CONSTELAÇÃO ESTRUTURAL NA MEDIAÇÃO

*Ivana Pereira de Castro Guimarães*³⁹

Dentre as contribuições multidisciplinares que a mediação tem recebido, chama a atenção a técnica das constelações sistêmicas, disseminadas no judiciário brasileiro a partir de 2006⁴⁰, na Bahia, pelo juiz de direito Sami Storch, o qual cunhou o termo “Direito Sistêmico”, e passou a aplicar as constelações nas sessões de pré-mediação e de mediação, na tentativa de solucionar os conflitos sem a imposição de uma sentença judicial.

Bert Hellinger, o terapeuta e filósofo alemão que sistematizou e difundiu as Constelações Sistêmicas no mundo a partir dos anos oitenta, afirma que “os conflitos, afinal de contas, estão a serviço da conscientização do todo.”⁴¹

No âmbito dos conflitos organizacionais judicializados, o TJDF- Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - foi o pioneiro na utilização das constelações em sessões de pré-mediação e mediação no programa Superendividados⁴², de resgate do endividamento financeiro dos participantes.

O pensamento sistêmico trata não só dos elementos singulares, mas também da relação entre esses elementos, baseado no princípio de que a variação em um elemento provoca variação nos demais elementos interdependentes.

Uma suposição básica do modelo sistêmico é que o todo é maior que a soma das partes, ou seja, as características, estruturas e dinâmicas de um grupo são diferentes da soma das características, da estrutura e das partes que o compõe. “Isso significa que não basta

³⁹ Ivana Pereira de Castro Guimarães é mediadora judicial certificada pelo TJGO e mediadora privada certificada pelo ICFML – Instituto de Certificação e Formação de Mediadores Lusófonos, cibermediadora certificada pela CS VIEWS e ODR Latinoamerica; advogada colaborativa, administradora de empresas e anfitriã de Constelações Estruturais.

Currículo

Lattes:

<http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.do?metodo=apresentar&id=K4441053Z6>

⁴⁰ CNJ. *Juiz consegue 100% de acordos usando técnica alemã antes das sessões de conciliação*. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/62242-juiz-consegue-100-de-acordos-usando-tecnica-alema-antes-das-sessoes-de-conciliacao>. Acesso em: 19/08/2019.

⁴¹ HELLINGER, Bert. *Conflito e Paz – uma resposta*. São Paulo, Ed. Cultrix, 2007, p. 152.

⁴² VIEIRA, Adhara. “A constelação sistêmica no judiciário” Belo Horizonte: Editora D’Plácido, 2019. 307p.

a análise dos indivíduos para entender o grupo e, por isso mesmo, o esquema sistêmico destrói a ideia de buscar atribuições pessoais de responsabilidade.”⁴³

O termo constelação vem do vocábulo alemão “*Aufstellung*”⁴⁴, cujo significado é colocação, apresentação, montagem, elaboração, organização. A expressão Constelação Familiar significa, portanto, colocar a família na posição, colocar a família sob um novo olhar.

Famílias e organizações têm algumas características diferentes, porém os princípios sistêmicos permitem ao mediador perceber movimentos que indicam caminhos de solução em qualquer área, seja pessoal, organizacional, jurídica ou educacional. Weber & Gross⁴⁵ descrevem os princípios básicos do trabalho sistêmico nas organizações: o princípio do pertencimento (direito ao vínculo); o equilíbrio entre o dar e o receber; o princípio da ordem (como a preferência por antiguidade e a prioridade da liderança).

O princípio do pertencimento é respeitado quando a organização reconhece o colaborador, remunera-o adequadamente e, em contrapartida, o funcionário mostra-se leal e comprometido com os objetivos e metas da empresa. Se uma das partes não respeita esse vínculo, quebra-se a confiança e há uma desordem.

O princípio da hierarquia é respeitado quando a liderança, responsável pela tomada de decisões e pela sobrevivência econômica do sistema, reconhece o mérito e o trabalho dos fundadores da organização.

Enquanto o reconhecimento das competências mantém o equilíbrio entre o dar e o receber, situações de assistencialismo exagerado e/ou exploração geram desequilíbrios.

A partir de 1989, o casal alemão Insa Sparrer e Matthias Varga von Kibéd - ele especialista em lógica e ela psicóloga - desenvolveu as Constelações Estruturais, dotando a ferramenta de um rigor e uma metodologia científica.

As constelações estruturais são adequadas para diferentes áreas, e tiveram um papel notável para o desenvolvimento das constelações organizacionais. Enquanto que as

⁴³ GEISER. *Formación en Constelaciones Estructurales SySt Basic Training*. Apostila.

⁴⁴ MICHAELIS. Dicionário. São Paulo, Ed. Melhoramentos, 2002, p. 31

⁴⁵ DOCPLAYER. *Constelações organizacionais*. Disponível em: <https://docplayer.com.br/13941505-Constelacoes-organizacionais-por-gunthard-weber-brigitte-gross.html>. Acesso em: 22/08/2019.

constelações familiares hellingerianas tem uma abordagem fenomenológica, as constelações estruturais tem uma abordagem construtivista.

A constelação estrutural é uma inovadora metodologia que permite aceder às dinâmicas que estão funcionando em um sistema, para tratar de compreendê-las, corrigi-las e dar chaves para solução, extraindo uma grande quantidade de informação sobre o sistema em um mínimo período de tempo.⁴⁶

O enfoque de solução é a base da constelação sistêmica estrutural e, quando se vê o mundo através das lentes do enfoque de solução, não se muda apenas algo, mas se muda tudo, afirma Sparrer,⁴⁷ que considera as constelações sistêmicas estruturais como uma forma própria de linguagem, denominada linguagem transverbal, que transcende a linguagem verbal e a não verbal.

A sintaxe da linguagem transverbal centrada em soluções se mostra na gramática das constelações estruturais que, segundo Sparrer, são úteis em situações de conflito, na medida em que cada uma das partes pode colocar-se literalmente na perspectiva da outra parte, ou ainda na perspectiva de outros elementos e/ou aspectos. Assim, cada um pode olhar e experimentar o mesmo quadro a partir de diferentes perspectivas, facilitando a condução à solução.

O trabalho da mediação sistêmica consiste em perceber a dinâmica falha da família ou da empresa e a sua disfunção em algum dos princípios sistêmicos para que, através de intervenções adequadas, a ordem perdida seja devolvida ao sistema. Vásquez⁴⁸ assevera que, atentando-se a todo momento a esses princípios e metaprincípios sistêmicos, é possível chegar à solução de maneira rápida .

A minha experiência pessoal com constelações familiares⁴⁹ e estruturais, tanto nas modalidades presencial ou on-line, me faz concluir que as constelações estruturais são, geralmente, mais adequadas para a mediação organizacional, tendo em vista a sua abordagem construtivista, o princípio da causalidade circular independente e a possibilidade de constelar sem constelar, através da entrevista geométrica de solução.

⁴⁶ GEISER. *Formación en Constelaciones Estructurales SySt Basic Training*. Apostila.

⁴⁷ SPARRER, Insa. *Enfoque de solución en constelaciones sistémicas*. México: 2013. 146p. Tradução livre.

⁴⁸ VÁSQUEZ, Gabriel de Velasco Valenzuela. *ABC de las constelaciones con Enfoque Centrado en Soluciones*. México: USI Editorial. 2019. 186 p. Tradução livre.

⁴⁹ Os trabalhos voluntários da autora no TJDF (Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios), nos projetos “Constelar e Conciliar” e “Superendividados” estão registrados nas páginas 220 e 264 da obra VIEIRA, Adhara. “A constelação sistêmica no judiciário” Belo Horizonte: Editora D’Plácido, 2019. 307p.

Utilizo intervenções sistêmicas nas mediações durante as sessões conjuntas ou nas sessões privadas (*caucus*), e ainda, quando oportuno, durante a pré-mediação, com o objetivo de fazer um diagnóstico de quais princípios e metaprincípios norteiam as partes, perceber o conflito dentro do contexto em que as relações acontecem e ampliar o leque de opções viáveis para a solução do impasse.

Observo que o uso das constelações nas mediações amplia a compreensão dos envolvidos acerca da questão e dos recursos que eles possuem para a solução, favorece o surgimento ou aumento do respeito mútuo, o renascimento da esperança e, especialmente, o despertar da gratidão pelo que um dia esteve bem e pelo que está indo bem, gerando energia mútua para a superação do conflito, para a valorização e preservação.

A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA SOB O ENFOQUE DA ESCUTA ATIVA E EMPATIA

Jacqueline Beatriz Santos de Moura⁵⁰

Marshall Bertram Rosenberg, psicólogo americano, inspirado na sua experiência como vítima de bullying devido a intolerância religiosa, criou a teoria da Comunicação Não Violenta, a qual, com a regulamentação da Mediação no Brasil, apresenta-se como ferramenta eficiente na prevenção, transformação e resolução de conflitos, de forma pacífica, e incorpora a prática da escuta ativa e da empatia como elementos essenciais a sua operacionalidade.

Para o autor, a Comunicação Não Violenta também poderia chamar-se Comunicação Compassiva, posto que movida pela invocação dos mais elevados sentimentos, capacidade de compreensão, afastados os julgamentos e críticas, para oportunizar, nos mais diversos âmbitos das relações, a composição de conflitos, e até mesmo preveni-los.

A despeito do que o título CNV – Comunicação Não Violenta sugira em uma primeira análise, seu conceito genuíno não comporta interpretações que restrinjam sua prática a um só indivíduo, há que ser recíproca, tendo como premissa, a percepção das expectativas e necessidades do outro, ainda que silenciosas e internalizadas e, para desvendá-las na prática, conta com a escuta ativa e o exercício da empatia.

Assim, a comunicação não violenta, atua em duas vias indisponíveis: expressar-se honestamente e, acolher com empatia, elencando quatro componentes, entendidos como etapas para sua consecução. A primeira, consiste na observação, despida de julgamentos e críticas; a segunda, a percepção dos sentimentos envolvidos; a terceira, identifica as necessidades dos envolvidos; e, a quarta, como uma conclusão, consuma-se no pedido, o que se pretende assertivamente.

⁵⁰ Graduada em Direito pela Universidade Presidente Antonio Carlos - UNIPAC, com especialização em Direito Eleitoral e Processo Eleitoral pelo Centro Universitário Claretiano, com aprimoramento em Administração Pública pela UniBrasil e mestranda em Resolução de Conflitos e Mediação pela Universidad Europea del Atlantico. Possui experiência na docência relacionada ao Direito e Processo Eleitoral em diversas instituições de educação. É servidora pública federal e socia-fundadora da Pacificare - Mediação e Arbitragem, atuando como coordenadora de conteúdos e treinamentos.

Em que pese pautar em bons sentimentos, a comunicação não violenta exige assertividade, apregoando a solução pacífica do conflito, ainda que signifique a não satisfação plena do que se pretendia.

Com a sua teoria da comunicação compassiva, Marshall reuniu o melhor das Escolas Clássicas da Mediação.

As escolas de Harvard, a Circular-Narrativa e a Transformativa, convergem ao mesmo propósito pacificador, guardando características que as distinguem entre si, a partir do que estabelecem como prioridade na condução para a solução do conflito, diante do que a linearidade dos números para o acordo apregoados pela primeira, mostra-se insuficiente ou inadequada a restauração das relações, entendidas e tratadas pelas demais escolas, como se num conflito existissem dois, o imediato – direcionado ao acordo, e o mediato, voltado para as relações interpessoais, para as pessoas.

Não obstante a concisão dos números, a respeito deles demandam pessoas, que portam necessidades, interesses e posições, sendo certo que na identificação destes, reside a raiz do conflito, cuja descoberta impõe-se aos mediadores, como verdadeiro desafio ao cumprimento do seu papel, daí o exercício inescapável de ouvir e perceber o outro.

Em consonância, Carlos Eduardo de Vasconcelos leciona: “O mediador sabe que por mais que tudo pareça pronto para que as pessoas cheguem a um acordo, algo muito significativo pode estar guardado, omitido.” (VASCONCELOS, 2016, p. 163).

Sara Cobb, autora do modelo Circular-Narrativo, afirma que há prioridade na conversa, na narração da história de cada um, e a composição sobre o objeto imediato do conflito, acontece como mera consequência. Sob tal compreensão, a adoção da Comunicação Não Violenta a partir da escuta ativa, é o principal manejo para a pacificação.

Na mediação transformativa, Joseph Folger e Barush Bush⁵¹, inspiraram-se na percepção do mundo individualista para o relacional, na ressignificação do conflito a partir do reconhecimento das aspirações externalizadas ou não pelo outro, e da capacidade de mudar, destacando o exercício da empatia.

A utilização de ferramentas como a empatia e a escuta ativa apresentam-se como que inerentes, inseridas na gênese da comunicação não violenta, como que num circuito

⁵¹ Fundadores do modelo da mediação transformativa.

de integração e completude. Senão, como restringir-se a observação, a percepção dos sentimentos, se não nos detivermos a descobrir o que passa com as pessoas, ouvindo-as de forma legítima, comprometida, que traduz a escuta ativa?

A partir da escuta ativa conhece-se um lado da história, e daí, firma-se a empatia, a identidade com as necessidades e expectativas da pessoa. Aplicadas as duas ferramentas, aí sim teremos elementos para a prática da comunicação não violenta, para a comunicação legítima, que se efetiva com o pedido, ou seja, com a conclusão do que realmente é necessário para a solução do conflito.

Em suma, a comunicação insere a ação de falar e de ouvir. A interlocução é o elemento básico para que aconteça. Não obstante, é sabido que conflitos se instalam e por vezes escalam, pela ausência da oportunidade de falar e de ser ouvido. Como que um antídoto para tal ocorrência, a Comunicação Não Violenta de Marshall, poderia também ser chamada de Comunicação Autêntica, uma vez que seu âmago compõe-se por sentimentos, e a legitimidade do que sentimos cria identidade, faz com que nos reconheçamos como iguais e afastemos o que constitua violência. Ou seja, “quando escutamos os sentimentos e necessidades das pessoas, paramos de vê-las como monstros (ROSENBERG, 2006, P. 168).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

ROSENBERG, Marshall B., *Comunicação Não Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais* (tradução Mário Vilela) – São Paulo – Ágora, 2006

VASCONCELOS, Carlos Eduardo, *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*. 5ª ed.rev., atual, e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo; MÉTODO, 2017.

TESTE DE REALIDADE

Luciana Carneiro da Rosa Aranalde⁵²

Geralmente a mediação é um método de resolução de disputas indicado para indivíduos que possuem uma relação prévia ao conflito. Por esse motivo, não raro os sujeitos estão emocionalmente envolvidos e com isso não conseguem, por vezes, perceber a real dimensão da situação. Nesse momento, o mediador pode utilizar a técnica do teste de realidade, de forma a provocar nos mediandos uma reflexão efetiva acerca da situação colocada ou das soluções propostas. Essa técnica consiste em estimular as partes a enxergar o problema enfrentado de maneira racional, de forma que estejam mais abertas a solucioná-lo.

Muitas vezes uma pretensão trazida pela parte decorre de seu estado de ânimo e não da necessidade de satisfação de um interesse real. Essa técnica consiste em estimular o mediando em proceder na comparação e compatibilização entre o "mundo interno" e o "mundo externo". O "mundo interno" seria a percepção viciada da parte motivada pelas emoções nela despertadas pelo conflito. Tais percepções podem levar os mediandos a entender o problema como se mais grave do que efetivamente o é, o que resulta, por exemplo, em uma expectativa de indenização exacerbada.

Em grande parte das situações, a posição declarada pelo mediando é diferente dos interesses subjacentes, e descobrir qual o real interesse é imprescindível, já que em algumas oportunidades as partes ficam tão fixadas no que consideram a solução "certa" que perdem de vista seus interesses reais - o que é realmente importante.

Outras vezes, os mediandos não sabem exatamente o que querem ou o que é melhor naquele determinado momento. Por isso a importância de investigar previamente os interesses, porque sem entendê-los não se pode ter certeza de qual seria o melhor resultado - além do velho paradigma "vencer" e "perder". Esse é o papel do mediador, estender o olhar dos mediandos para além de meras vitórias e derrotas.

⁵² Mestre em Direito pela PUC-RS. Advogada, negociadora e professora universitária. Presidente da Lawtech.Academy. email: luciana@aranaldeadvocacia.com.br. Website: www.aranalde.com.br.

Outra maneira de um mediador poder testar a realidade é focar a pessoa: quais serão os possíveis resultados se a mediação falhar? (BATNA e WATNA). Se o mediando perceber que tal resultado não lhes dará o que quer - ou pensa que quer -, estará mais aberto a outras opções. Não é papel do mediador dizer a uma pessoa o que fazer ou que sua visão da realidade está completamente distorcida. Deve, no exercício de suas competências, auxiliar o mediando a descobrir a desconexão por si mesmo, ajudando a estruturar seu processo de pensamento de forma mais tangível.

Em várias oportunidades os mediandos chegam à mediação visando resultados irreais e intangíveis, lastreados em suas crenças sobre a força do caso. Não há dúvidas que esse tipo de mentalidade pode se apresentar como um obstáculo significativo à negociação produtiva. A ferramenta do teste de realidade pode ser usada pelo mediador para lidar com tal obstáculo, compatibilizando-se a o "mundo interno" com "mundo externo", ou seja, adaptando-se sutilmente as expectativas à realidade.

No entanto, existem desafios para o uso eficaz dessa ferramenta, principalmente quando as crenças e expectativas das partes estão profundamente arraigadas. O importante é ser capaz de identificar e entender a fonte de uma expectativa, a fim de responder a ela de forma produtiva. Essa ferramenta deve ser empregada, prioritariamente, em sessões individuais e o mediador deve informar aos indivíduos que passará a sua utilização.

Nem todas as partes são receptivas aos testes da realidade. Alguns riscos estão presentes para o mediador, tal como ser percebido como retórico, se não explorar corretamente as respostas fornecidas. É imprescindível exercer a escuta ativa para conseguir obter as necessárias informações sobre as expectativas da parte.

O mediador também deve estabelecer e manter a confiança e o *rapport* entre todas as partes, porém o excesso de zelo pode comprometer a neutralidade. Ora, na sessão privada quando se está lançando mão de tal ferramenta, mesmo um "tom de voz ou um arco de sobrancelha" pode sugerir que existem respostas certas e erradas. O teste de realidade é, antes de tudo, um exercício de escuta, esclarecimento e reformulação para permitir que cada uma das partes identifique os riscos e fraquezas do caso.

Quando a técnica do teste de realidade falha, o mediador pode parecer parcial, por valorar o sentimento de somente uma das partes ou, ainda, ao tentar demonstrar o fato de uma

nova forma, parecer desprezar o sentimento. Por isso a importância do estabelecimento do *rapport*, como acima mencionado.

O objetivo do teste de realidade é provocar mudança nas avaliações e suposições dos mediandos, oferecendo novas perspectivas e informações. A definição de expectativas elevadas na mesa de mediação é fundamental para criar um cenário de negociação propício ao acordo. Quando o teste de realidade é realizado corretamente, o mediador pode moderar as expectativas e revelar às partes as falhas ou fraquezas em suas posições e abrir caminho para a resolução do conflito.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). *Manual de Mediação Judicial*, 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016. Encontrado em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em: 14 de junho de 2020.

MORROW, Bernard. *Reality Testing: The Right Dose at the Right Time*. Disponível em <https://www.mediate.com/articles/MorrowB2.cfm>, acesso em: 13/06/2020.

ALMEIDA, Tania. *Caixa de Ferramentas em Mediação: aportes práticos e teóricos*. São Paulo: Dash, 2014.

URY, William. *Como Chegar ao Sim Com Você Mesmo*. Tradução Afonso Celso da Cunha. Rio de Janeiro: Sextante, 2015.

TÉCNICAS DA ESCUTA ATIVA E FORMULAÇÃO DE PERGUNTAS.

Macela Nunes Leal⁵³

O presente artigo tem por escopo discorrer sobre as técnicas da escuta ativa e de formulação de perguntas no procedimento de mediação. A importância do tema justifica-se pela necessidade de conhecer de forma mais profunda tais técnicas de modo que o mediador as utilize de forma consciente e com o máximo de aproveitamento.

Inicialmente é importante destacar que a mediação é um método não adversarial de solução de conflitos em que há a figura de um terceiro imparcial, o mediador. Cuida-se de procedimento não confrontativo, em que o mediador, através da aplicação de técnicas, atuará como facilitador com vistas a restabelecer o diálogo e a comunicação das partes.

No procedimento de mediação o protagonismo é das partes, de forma que são as próprias partes que decidem a melhor solução para a controvérsia, ou seja, as partes têm o controle das decisões. A adoção da mediação enquanto método de solução de conflitos favorece soluções criativas, customizadas, considerando os interesses e necessidades das partes.

Dentre as várias técnicas à disposição do mediador selecionamos duas técnicas para discorrer no presente artigo, quais sejam, técnica da escuta ativa e de formulação de perguntas.

A técnica da escuta ativa é de fundamental importância para o êxito da mediação. No procedimento de mediação não há produção de provas e o mediador muitas vezes sequer tem acesso à informações prévias antes da sessão de mediação. Dessa forma, é primordial que o mediador faça uso dessa técnica a fim de que possa extrair o máximo de informações das partes, identificando elementos importantes do conflito tais como as posições e os interesses.

Durante o procedimento as partes têm a tendência de revelar as posições, ou seja, aquilo que elas dizem querer. Entretanto, para o êxito da mediação, o mediador deve estimular

⁵³ Possui graduação em Direito - Faculdades Estácio de Teresina (2008), Graduação em Letras Português pela Universidade Estadual do Piauí (2009), Mestrado em Mestrado em Resolução de Conflitos e Mediação - Universidad Europea del Atlántico (2018) e Mestrado em Mestrado em Gestão Estratégica. Universidad Internacional Iberoamericana - UNINI Porto Rico (2018). Pós graduada em Direito e Processo do Trabalho com formação em Magistério Superior na área do Direito. Mediadora Judicial e Extrajudicial. Advogada Colaborativa

que as partes busquem o consenso através da identificação dos interesses, ou seja, as suas reais aspirações e necessidades.

A técnica de escuta ativa consiste na disposição do mediador em escutar as partes ativamente, ou seja, ter atenção plena ao mediandos, sem interromper, sem julgar, observando a linguagem das partes, tanto a linguagem verbal, como a não verbal (gestos, posturas, expressões corporais, etc).

É de extrema importância que o mediador desenvolva a competência da escuta ativa. Para Vanconcelos (2018.p. 165), “O mediador de conflitos deve ser aquele alguém que compreende e assume a importância dessa atitude compassiva, dessa paciência, dessa serenidade. Não é especialmente pelo discurso, mas, acima de tudo, pela escuta ativa, apoiada em atitude de acolhimento, que será construída a credibilidade e a empatia entre mediador e mediandos”.

O mediador, dessa forma, deve estar atento às informações reveladas pelas partes, quer através das verbalizações, quer através da linguagem não verbal.

Ricardo Goretti (2019, p. 74) esclarece que “No segundo nível de escuta ativa (o intermediário), o gestor do conflito deve se dedicar à realização de ponderações e reflexões sobre as informações reveladas espontaneamente pelo seu cliente: o emissor da mensagem traduzida em discurso”.

Para o referido autor, o gestor de conflitos deve fazer ponderações a partir das informações reveladas espontaneamente pelas partes. Tal raciocínio aplica-se, igualmente, ao mediador. O mediador, ao ouvir atentamente a narrativa das partes, deve ponderar tais informações com a finalidade de colher informações importantes.

Assim, o mediador, ao utilizar a técnica da escuta ativa, em nível mais aprofundado, avalia as informações trazidas pelas partes, sempre tendo o cuidado de não emitir juízo de valor ou de fazer qualquer interrupção abrupta.

A escuta ativa possui um terceiro nível, mais aprofundado, no qual o “gestor do conflito se dedica à realização de provocações que o levam a alcançar ou confirmar dados não revelados espontaneamente pelo emissor da mensagem traduzida em discurso (Goretti, 2019, p. 79).

No terceiro nível da escuta ativa, o mediador faz uma reflexão sobre todas as informações levantadas e a partir daí formula perguntas dirigidas às partes com o objetivo de

se certificar se compreendeu as informações reveladas ou até mesmo para conseguir obter informações até então não reveladas.

Depreende-se, portanto, que a técnica da escuta ativa em nível mais aprofundado, está relacionada, ainda, à técnica da formulação de perguntas. Registre-se que a técnica da formulação de perguntas é uma técnica poderosa, notadamente no que diz respeito à identificar os verdadeiros anseios das partes.

Recomenda-se que o mediador inicie pelas perguntas abertas, possibilitando um maior número de informações, além de estimular as partes a verbalizarem as suas reais aspirações ou necessidades. Ao optar pelas perguntas abertas, o mediador vai conquistando a confiança das partes antes de fazer as perguntas do tipo fechada, ou seja, perguntas que tem como resposta sim ou não.

As perguntas fechadas, por sua vez, devem ser usadas com bastante cautela, uma vez que o seu uso indiscriminado pode causar desconforto e desconfiança. O mediador poderá, ainda, se fazer de perguntas circulares e de perguntas hipotéticas. As perguntas circulares se propõem a estimular as partes a se colocarem no lugar do outro, permitindo uma reflexão. Tais perguntas “são assim chamadas por promoverem a desarticulação dos processos comunicacionais lineares, tornando-os circulares”, esclarece Ricardo Goretti (2019, p. 83).

As perguntas hipotéticas, como o próprio nome sugere, fazem uma projeção para o futuro, assim, o mediador direciona perguntas para as partes para promoverem uma reflexão sobre uma situação futura. A utilização desse tipo de pergunta pelo mediador se mostra adequada quando o mediador deseja despertar na parte a necessidade desta em vislumbrar questões para o futuro, bem como ajuda o mediador a identificar o grau de polarização do conflito e a pré disposição das partes em fazer concessões.

Por todo o exposto, verifica-se que a mediação é uma atividade técnica e, como tal, exige do mediador o desenvolvimento de habilidades e competências necessárias para a facilitação do procedimento. Neste cenário, destacamos a importância da técnica da escuta ativa como forma de identificar as reais aspirações das partes, bem como entendemos que o mediador, ao conduzir o procedimento, deve se atentar para fazer as perguntas corretas, de forma consciente, a fim de extrair o máximo de informações possíveis, a exemplo da disposição das partes em fazer concessões.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

____ (2015b). Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em 14 jun 2020 .

GORETTI, R. *Gestão adequada de conflitos*. Salvador: Editora Juspodivm, 2019. 298p.

VASCONCELOS, C. E. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. 6 ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

EMPATIA E AS DIFERENTES ESCOLAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: COMO, QUANDO E PARA QUE?

Maria do Céu Lamarão Battaglia⁵⁴

O termo Empatia é historicamente atribuído a Theodor Lipps (1851-1914), filósofo alemão do séc. XIX. Entretanto, o desenvolvimento deste conceito nas ciências psíquicas é atribuído a Karl Jasper, psiquiatra que publicou conhecido compêndio de psicopatologia em 1913 e sempre foi recurso de trabalho de psiquiatras e psicoterapeutas em geral.

Hoje, o conceito de escuta empática não se restringe apenas à área da saúde, mas se estende a diversos campos, embora nem sempre seja bem compreendido ou utilizado com lucidez.

Em nossa escuta, podemos identificar basicamente cinco tipos de compreensão: puramente verbal, que se relaciona aos dados oferecidos; lógica, que busca o estabelecimento de relação de causalidade e/ou sequência lógica; não verbal, que se refere à fisionômica/gestual; dinâmica, que é da competência de especialistas como psicólogos ou psiquiatras e finalmente a compreensão empática, que apesar de utilizar parcialmente todos os anteriores, se refere especificamente à economia interna emocional da pessoa, razão pela qual essa escuta se direcione primordialmente às pessoas e não aos fatos narrados.

Sobre nossa forma cotidiana de escutar, compreender e responder, Marshall Rosenberg⁵⁵ exemplifica os modos de resposta mais frequentemente utilizados. Relata que, usualmente, em situações delicadas, ou emocionalmente intensas, respondemos: aconselhando, competindo, educando, consolando, contando algo parecido, minimizando, compadecendo, interrogando, explicando ou corrigindo o outro.

⁵⁴ Psicóloga, Mestre pela UFRJ. Pós-graduação em Psicoterapia Centrada na Pessoa e Facilitação de Grupos. Título de especialista no CRP. Mediadora Sênior CNJ, TJRJ, Mediare, Defensoria Pública, OAB/RJ, FGV Projetos, CAMES. Especializada em ODR pelo ICFML. Supervisora Mediare. Professora e coordenadora de cursos de pós-graduação. Atuação privada presencial e online. Participação em eventos nacionais e internacionais, como palestrante. Diversas publicações.

⁵⁵ ROSENBERG, Marshall B. **Comunicación no violenta: un lenguaje de vida**. Buenos Aires: GranAldea Editores. 2006, p. 29-36.

A escuta empática, portanto, é uma forma não usual e diferenciada de ouvir, que demanda esforço específico. O mediador precisa ser capaz de abstrair de cada mediando, seus valores, sentimentos e necessidades, assim como os critérios realistas, objetivos e racionais que os guiam nas próprias vidas. Desta feita, os dados por si só não são importantes para o mediador que busca a escuta empática, já que neste sentido, o mais importante é como os mediados compreendem e significam os dados.

Em 1961⁵⁶, Carl R. Rogers, psicólogo americano, publica estudos sobre relações de ajuda. Dentre elas, a relação do mediador de conflitos-mediandos. Define-as como relações nas quais pelo menos uma das partes procura promover na outra, crescimento, desenvolvimento, maturidade, melhor funcionamento e maior capacidade de enfrentar a vida. Além de uma maior apreciação, uma maior expressão e uma utilização mais funcional dos recursos internos latentes no indivíduo.

Neste mesmo período, suas pesquisas também revelam os aspectos que favorecem e desfavorecem este tipo de relação proposta. Dentre os fatores que favorecem estão: (i) a confiança experimentada pela pessoa atendida em relação ao profissional; (ii) ter sido compreendido pelo profissional; (iii) o sentimento de independência e autonomia em relação às suas opções e decisões e o que mais ajudava, (iv) o profissional clarificar e exprimir abertamente o conteúdo que a pessoa atendida abordava vagamente e com hesitação.

Os principais obstáculos encontrados foram: (i) falta de interesse ou atitude distante do profissional para com a pessoa atendida; (ii) simpatia excessiva; (iii) conselhos diretos e precisos; (iv) grande importância ao passado em lugar de focar os problemas presentes.

O que seria então a Empatia ou Escuta Ativa?

John Wood descreve em 1994⁵⁷ a empatia e a comunicação empática como sentir os sentimentos do outro como se fossem seus, e ainda assim sem sentir os seus próprios sentimentos sendo envolvidos nisto. Perceber com clareza e mover-se no mundo do cliente livremente e então comunicar sua compreensão.

⁵⁶ ROGERS, Carl R. *Tornar-se pessoa*. Lisboa. Ed. Martins Fontes. 1961.

⁵⁷ WOOD, John Keith et al. (org.). *Abordagem centrada na pessoa*. Espírito Santo: Ed. Fundação Ceciliano Abel de Almeida Universidade Federal do Espírito Santo. 1994, p. 165.

Carl Rogers fala sobre o ser empático como querer compreender e sentir o que algo significa para o outro: “Uma maneira de ser complexa, exigente, intensa, ainda que sutil e suave”⁵⁸

Portanto, poderíamos dizer que a escuta empática, é a capacidade de entrar no mundo interno do outro e esclarecer não só o significado do que o outro está consciente, mas também o que se encontra abaixo do nível de consciência. É uma escuta profunda, onde o mediador é capaz de ouvir as palavras, os pensamentos, a tonalidade dos sentimentos e o significado pessoal do que está sendo expresso, sem julgar, diagnosticar, apreciar, culpar ou avaliar. É uma espécie de escuta criativa, ativa, sensível, acurada e imparcial.

Ainda em 1961 Rogers⁵⁹, implicando a pessoa do profissional afirma: "minha capacidade de criar relações que facilitem o crescimento do outro como uma pessoa independente, mede-se pelo desenvolvimento que eu próprio atingi". Consequentemente, a autoempatia é tão importante quanto a empatia com o outro, não existindo uma sem a outra.

Além disso, quando não estamos alinhados em nossas palavras, sentimentos e emoções, é inevitável transparecer por algum dos inúmeros canais da comunicação humana.

Relações não autênticas, em que se percebe alguém apenas desempenhando um papel, minam a confiança pela sua artificialidade podendo gerar a interrupção de uma mediação.

Para que o processo de mediação se viabilize, a confiança precisa estar presente entre todos: mediadores, mediandos e advogados. E a comunicação empática é a via pela qual a confiança se instaura, sendo uma escuta que ao mesmo tempo surpreende e oferece conforto.

E qual a função da empatia nas escolas de mediação de conflitos?

Dentre as escolas de mediação de conflito, algumas práticas têm foco na realização de acordos. Estas escolas, como a de Harvard, são escolas estratégicas, que usam a empatia para, através de técnicas de negociação, conduzir as partes envolvidas à realização do acordo. Neste caso, é o mediador que domina e dirige a mediação para o acordo, a partir da escuta especializada e técnica. A vantagem aqui é que a utilização da empatia, permite que a solução seja norteadas pelos interesses das partes, mesmo que não tenha sido exatamente construída

⁵⁸ ROGERS, Carl; ROSENBERG, Rachel. *A pessoa como centro*. São Paulo: Ed. E.P.U. 1977, p. 73-74.

⁵⁹ ROGERS, Carl R. *Tornar-se pessoa*. Lisboa. Ed. Martins Fontes. 1961, p. 59.

por elas. Quanto maior a capacidade de empatia do mediador, maior a probabilidade de o acordo ser adequado à situação e às pessoas que dele participem.

Existem escolas de mediação que buscam uma mudança nas relações e focam na autonomia das partes. Neste estilo de atuação, o especialista não é o mediador, mas sim as partes envolvidas na situação. Aqui encontramos as mediações: Transformativa, Circular Narrativa, Emancipatória Responsável e Centrada na Pessoa. São mediações não diretivas, não avaliativas, que utilizam a empatia como fonte disparadora de acolhimento, hétero e autoconhecimento, aceitação de si e do outro, onde as mudanças almejadas se direcionam mais às transformações nos relacionamentos, visando maior flexibilidade, colaboração, participação, pluralidade, transparência, respeito, aceitação, consideração e criatividade nas soluções. A avaliação dos resultados destas mediações não se dá pela quantidade de acordos, mas sim em termos qualitativos. Conquanto nem sempre os acordos ocorram na mesa de mediação, mesmo sendo esta interrompida, os efeitos da atuação do mediador continuam reverberando, a ponto dos casos muitas vezes se solucionarem pelas próprias pessoas, fora e após o encerramento do processo formal de mediação.

Esta diferença crucial na utilização dos recursos de empatia, não desqualifica nenhuma das maneiras de aplicá-la. Aqui, mais uma vez, a diversidade é necessária e muito bem-vinda, devendo a escolha ser norteada pela área de atuação à qual o mediador se dedica e/ou seu estilo pessoal. O mais importante, é que o mediador como um profissional reflexivo⁶⁰, tenha claro sobre o que, como e para que está usando os recursos empáticos na mesa de mediação.

⁶⁰ SCHON, Donald A. *Educando o profissional reflexivo*. Porto Alegre: Artmed. 2000.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ROGERS, Carl; ROSENBERG, Rachel. *A pessoa como centro*. São Paulo: Ed. E.P.U. 1977.

ROGERS, Carl R. *Tornar-se pessoa*. Lisboa. Ed. Martins Fontes. 1961.

ROSENBERG, Marshall B. *Comunicación no violenta: un lenguaje de vida*. Buenos Aires: GranAldea Editores. 2006.

SCHON, Donald A. *Educando o profissional reflexivo*. Porto Alegre: Artmed. 2000.

WOOD, John Keith et al. (org.). *Abordagem centrada na pessoa. Espírito Santo*: Ed. Fundação Ceciliano Abel de Almeida Universidade Federal do Espírito Santo. 1994.

EMPATIA E MEDIAÇÃO

Maria Clara Vergara Gomes Villacorta⁶¹

Tomando-se a mediação como uma forma de resolução de conflitos que visa, primordialmente, o restabelecimento de comunicações interrompidas ou “truncadas”, fica mais simples perceber a empatia como um de seus elementos essenciais. Afinal, parece difícil se comunicar sem o esforço de entender o outro, se colocando em seu lugar.

Na acepção comum, empatia é entendida como a capacidade de “se colocar no lugar do outro” ou “se colocar nos sapatos do outro”, é usual entender empatia como “sentir como o outro sente”, mas, em nosso entender, permanecem no ar algumas perguntas sobre como, de fato, isso se viabiliza. Perguntamos: como é possível alguém sentir como o outro sente se cada dor é única e cada ser sente de uma forma? Ou, como se colocar no lugar do outro se dois seres não podem ocupar o mesmo espaço e ainda que nos coloquemos onde o outro está, não poderemos ver o mundo com seus olhos, sim com nossos filtros e experiência?

Antes de nos adentrarmos no sentido da empatia e de sua relevância para a mediação, contudo, é mister deixar de lado qualquer dúvida quanto à sua inexistente relação com “simpatia”. Isto porque, a simpatia surge de uma afinidade, de uma concordância, de um pensar e sentir como o outro ainda que por delicadeza ou por desejo de aceitação social. Sendo assim, entendemos que a simpatia surge de uma avaliação do pensamento do outro (é preciso julgar para concordar ou discordar); já na empatia, o pensar e o sentir é simplesmente aceito, sem julgamento, e ainda que não haja concordância, este sentimento e este pensamento são entendidos e compartilhados.

⁶¹ Advogada atuante na área de Direito Empresarial com ênfase em Direito Societário e Contratual, graduada pela Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (1989) e pós graduação *lato sensu* em Direito Comercial pela mesma Universidade (1991). É pós graduanda em Meios Alternativos de Resolução de Conflitos Humanos (MARCHs) pela ESA/OAB/SP, com capacitação pela ESA/OAB/SP e diversas certificações na área de mediação e MARCHs.

Daniel Goleman que visitou o tema em sua obra “Inteligência Emocional” (1995) e, posteriormente em diversos artigos e publicações, coloca um foco sobre sua complexidade quando ressalta que a empatia na verdade compreende três tipos distintos, cada qual com sua importância e função, tipos esses que se relacionam, podendo coexistir ou não: a *empatia cognitiva*, ou seja, a capacidade de compreender a perspectiva da outra pessoa, a empatia emocional, que é a capacidade de sentir o que a outra pessoa sente, e a *preocupação empática*, a qual ele define como sendo a capacidade de sentir o que a outra pessoa precisa de você.

A empatia emocional, mais usualmente mencionada como única definição do termo, a nosso ver, pode ser encarada como uma aptidão especial, que nasce conosco, ainda que possa ser estimulada e desenvolvida sobretudo na infância. Sentir como o outro sente exige doses extras de sensibilidade e entrega pessoal, sob o risco de um resultado incerto, já que, como dito anteriormente, cada ser é único em seu sentir. No entanto, é quando a noção de empatia toma esteio na visão e nas necessidades do outro que podemos chegar a um patamar mais palpável, prático, verificável.

Perceber o outro, seus anseios e carências e tentar ver o mundo sob diferentes perspectivas são habilidades que podem ser aprendidas e praticadas em qualquer período da vida, mediante a valorização da diversidade, o exercício de expressar nossos próprios sentimentos e, especialmente, de escutar diferentes experiências, ou seja, se comunicar.

A comunicação depende de que os envolvidos tentem compreender as perspectivas em jogo e, no âmbito da mediação, o consenso tem mais chances de ser alcançado se os mediandos lograrem entender que o outro também tem necessidades, desejos e vontades que podem ser distintos, mas não depreciados. Quão importante é a habilidade do mediador que, como organizador das narrativas dos mediandos, estabelece um eixo de confiança por meio da empatia e do entendimento!

Há que se deixar claro que a mediação não é um processo milagroso em que tudo se desenvolve imediatamente e em que o entendimento surge como em um passe de mágica. A aplicação das técnicas e das ferramentas segue passo lento que pode ou não chegar ao acordo, mas quando se trata de estabelecer uma relação empática, tudo converge uma única origem: a escuta que, no caso do mediador, consiste no interesse efetivo pelas histórias ouvidas, conduzindo os mediandos a reconhecer, cada um, suas próprias necessidades e,

consequentemente, as do outro. Ao exercer a escuta ativa, o mediador estabelece uma relação de conexão e confiança pautada em posição honesta e pro ativa de ajuda aos mediandos para que eles, imbuídos naquela situação empática, possam construir juntos, a solução mais adequada a uma visão prospectiva e reparadora da comunicação. O entendimento do outro e o reconhecimento de sua identidade e circunstâncias pavimenta o caminho para reconectar a comunicação com vistas ao futuro.

Podemos dizer que a escuta empática do mediador funciona como um ímã, um catalisador que mantém a todos os envolvidos no processo de mediação concentrados e comprometidos. Sentindo a importância daquele momento, semeia-se a vontade de alcançar um resultado positivo que só pode surgir da cooperação e das circunstâncias e realidades do conflito e de cada um frente ao mesmo.

Desse modo, entendemos, que a empatia atua de forma determinante na mediação, originando-se nas atitudes do mediador, mas indo além dele, para se refletir nas partes, entendidos como tal, os mediandos e seus consultores ou advogados. É tarefa do mediador conseguir estabelecer um pacto empático em que todos concordem em remar harmoniosamente para levar o barco da mediação a seu destino final, que pode ser o acordo ou, ao menos, o restabelecimento de uma comunicação em bases mais sólidas e harmoniosas do que as existentes quando da instauração do conflito.

TESTE DE REALIDADE SISTÊMICO

Maria Emília Wotzasek Pereira⁶²

O teste de realidade tem por objetivo o discernimento entre a realidade dos fatos e a idealização (positiva ou negativa) que fazemos dele. Seja por consequência de nossas crenças limitantes, gatilhos emocionais, anseios de vida ou qualquer outra razão que nos faça idealizar sobre a realidade, o fato é que o teste de realidade tenta nos fazer enxergar o que de fato procede e o quanto distorcemos de determinada situação.

Na mediação, a situação normalmente distorcida em foco é acerca do que foi descrito no pedido (posição) e do sistema que a envolve. O mediador precisa lidar com várias verdades. A parte reclamante apresenta a verdade que acredita e a descreve no pedido (posição) da causa; A parte reclamada apresenta a verdade que criou em defesa de si, pela sua óptica; e o sistema apresentado apresenta ainda mais uma verdade, que é a do real conflito que motivou que ambos estivessem ali, isto é, o real interesse das partes.

Essa última verdade - a do conflito real -, quando trazida para a consciência das partes, é a mais propensa de viabilizar uma solução boa para a causa, valendo salientar que não estamos falando necessariamente de um acordo, pois se o acordo é uma boa solução para as partes é uma decisão delas, afinal estamos tratando de um modelo autocompositivo, onde o acordo não é o objetivo. O grande triunfo de se encontrar esta última verdade (real interesse) é que se pode fazer uma análise dos fatos, deixando as partes decidirem com consciência real da situação.

Se estamos falando de teste de realidade, precisamos nos situar na realidade também - nem sempre é fácil alcançar essa verdade. Depende de as partes estarem prontas para isso, e nem sempre esse é o caso e, mesmo quando é, ainda assim é preciso uma abordagem sistêmica, alguém que olhe para o sistema como um todo, que empodere as partes para que estas consigam descobrir essa verdade sozinhas. Posto isso, é muito interessante ver o mediador como um facilitador sistêmico para a realização do teste de realidade.

⁶² Graduada em direito pela UNIVAP- Universidade do Vale do Paraíba; Especialista em Conciliação, Mediação, Arbitragem e Negociação pela faculdade Legale; Mediadora e Conciliadora judicial e extrajudicial pelo instituto MedArb; Facilitadora em Constelação Sistêmica pelo SBDSIS- Sociedade Brasileira de Direito Sistêmico. Atua como Conciliadora no Juizado Especial Cível da comarca de São José dos Campos- SP; Advogada atuante no Estado de São Paulo

A ideia de fazer com que as partes descortinem a verdade por baixo das idealizações que motivaram suas emoções é primordial para que de fato entendam o contexto real no qual estão inseridas. Para clarificar essa ideia, quantas vezes não somos capazes de enxergar a verdade de determinada situação por conta dos nossos sentimentos, que não estamos preparados para lidar com a realidade? Além disso, quantas vezes não entendemos errado a situação de outra pessoa, porque não entendemos seu contexto? Esse é exatamente o ponto: o mediador não é capaz, e nem pode, impor sua verdade para as partes nem tampouco julgar uma verdade que não faz parte do seu sistema. A solução boa para aquela situação só pode vir das partes.

Posto isto, no teste de realidade com abordagem sistêmica o mediador deve atuar então como um espelho, que não julga, não impõe, só entrega de volta às partes suas falas, podendo sim utilizar de recursos, como a de paráfrase para ajudá-las a trazer para a consciência o real problema, ajudando a procurar evidências da realidade por trás das primeiras verdades apresentadas pelas partes. e ainda o *Brainstorming* que seria, numa tradução livre, tempestade de ideias, onde são levantadas possíveis soluções para o conflito.

O teste de realidade até agora ilustrado tratou sobre a busca por entender o real conflito da causa, mas mesmo quando este é alcançado, não significa que as soluções que serão apresentadas serão viáveis. Assim, outro teste de realidade deve ser feito sobre as soluções apresentadas, para buscar evidências de que a solução é viável. Considere, por exemplo, uma parte quer acordar o pagamento da dívida em 24 horas: este não está considerando que o banco pode estar fechado, que ele pode não ter internet para fazer a transferência bancária, que a transferência pode ser negada, dentre tantas outras possibilidades que o façam não honrar com o acordo. Ou mesmo uma situação de guarda compartilhada em que um dos genitores quer que o filho durma com ele 3 vezes por semana, mas isso inclui um trajeto de 2h no transporte toda noite para uma criança. Essas situações, quando apresentadas pelas partes, podem parecer boas, mas têm uma grande chance de não serem cumpridas ou, mesmo que sejam cumpridas, podem causar dano, e, se for possível que as partes concluam isso, uma solução mais cabível pode ser encontrada.

Mesmo que para o mediador não pareça que a solução não é viável, fazer um teste de realidade, apresentando de volta às partes a solução proposta para que tenham consciência da aplicabilidade e das consequências desta, é uma ótima forma de se trabalhar o princípio da

mediação de “Decisão Informada”, pois se tem uma certeza maior de que as partes entenderam a situação.

Caso a solução encontrada possa parecer de difícil execução e, apesar das partes acharem que é uma solução viável, pode-se também ser sugerido um teste de realidade na prática, ou seja, ser estipulado um prazo para que as partes vivenciem aquela ideia na prática para desta maneira validarem a solução.

Desta feita, a utilização do teste de realidade de forma sistêmica faz com que as partes tenham grande possibilidade de chegarem ao consenso de forma estruturada e compatível com a realidade de cada um, tornando a execução da solução encontrada mais tranquila e duradoura.

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA: TÉCNICAS PARA APRIMORAR RELACIONAMENTOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS

Maria Inácia de Moraes⁶³

Atualmente, percebe-se no mundo inteiro uma dificuldade de comunicar-se e de expressar sentimentos de maneira que as necessidades de cada indivíduo sejam atendidas. Em um mundo repleto de violência, preconceitos, onde as pessoas mal se escutam, há um anseio por uma forma de comunicação que realmente possa contribuir para uma política de paz.

Os conflitos decorrentes de uma comunicação violenta estão em toda parte, como nas relações de emprego, entre vizinhos, casais, políticos, pais e filhos. O que grande parte das pessoas não compreende é que o mais importante é ouvir primeiro e depois falar. A inversão dessa ordem pode causar prejuízos e consequências indesejados aos envolvidos. Entender o que o outro está dizendo e saber expressar-se, embora pareça simples e óbvio, é algo difícil, que exige esforço e treinamento.

Em razão disso, surgiu um movimento denominado Comunicação Não-Violenta (CNV), cujo fundador foi Marshall Rosenberg, falecido em 07/02/2015. Ele se dedicou a estudar profundamente as causas da violência e o que poderia ser feito para amenizá-la. Desenvolveu a CNV para transformar a forma de resolução de conflitos na sociedade, objetivando melhorar a relação entre pessoas por meio do desenvolvimento de habilidades específicas e visando um mundo mais justo e equilibrado.

Inspirou-se em práticas baseadas na resistência não-violenta, defendidas por Martin Luther King Jr. e Gandhi. Essas buscam transformar realidades sociais opressoras, como ocorreu na luta pelos Direitos Civis dos Negros nos Estados Unidos da América - EUA e na Independência da Índia do Império Britânico.

⁶³ Especialista em Mediação, Gestão e Resolução de Conflitos - LLM pela Universidade FUMEC em parceria com a ESA/OABMG (2019) e em Direito Público pela ANAMAGIS (2003). Graduada em Direito pelo Centro Universitário de Sete Lagoas – UNIFEMM (1999). Sócia gerente da Sociedade de Advogados MVM (desde 2004). Mediadora judicial inscrita no CNJ e no TJMG. Membro da Comissão Especial de Práticas Colaborativas da OAB/MG. Voluntariada no Núcleo de Prática de Resolução de Conflitos – NPAJ da Faculdade Batista

Os seres humanos são únicos, titulares das mesmas necessidades e sentimentos. Essa consciência gera a percepção da unicidade dos indivíduos para além das divergências com relação ao outro.

Todavia, a formação humana, desde a infância, é moldada a partir de um olhar voltado para o “eu”. Isso gera uma conexão limitada dos próprios sentimentos e necessidades, desconsiderando os outros com relação aos mesmos aspectos.

A Comunicação Não-Violenta, desde a década de 60, vem auxiliando uma variedade movimentos sociais. O apoio a processos de mediação de conflitos e justiça restaurativa, bem como suas habilidades, vêm sendo praticadas em empresas, escolas, famílias, processos terapêuticos e transformação de conflitos internacionais.

A CNV se expande cada dia mais no Brasil e no mundo, contribuindo para o desenvolvimento da consciência humana, proporcionando compartilhamento de experiências e seus benefícios. Atualmente, está presente em mais de 65 (sessenta e cinco) países.

Numa abordagem cotidiana, Marshall Rosenberg,⁶⁴ usando sua experiência como psicólogo clínico e criador do método da comunicação não-violenta, ensina a: libertar-se de experiências passadas mal sucedidas; resignificar sentimentos de irritação, rancor, depressão e outros; buscar a resolução de conflitos de forma pacífica e promover relações interpessoais baseadas na compaixão, equilíbrio, cooperação e respeito mútuo.

Para tanto, a CNV apresenta quatro componentes em seu modelo de relacionamento, quais sejam: observação, sentimento, necessidade e pedido. Deve-se lembrar que seguir essa ordem é imprescindível.

Observar é perceber o que realmente está acontecendo, o que o outro faz e diz. É saber se isso faz bem ou mal ao indivíduo observador sem, contudo, julgar ou avaliar, mas, simplesmente, identificar se a situação o agrada ou desagrada.

Os sentimentos são extraídos da situação observada, podendo trazer mágoa, ameaça, desamparo, coação, ataque, susto, alegria, irritação, desprezo, pena, etc.

⁶⁴ ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Editora Ágora, 2003.

A necessidade surge a partir da observação e da identificação do sentimento causado, gerando uma consciência que capacita o ser humano a expressar um pedido de forma clara e honesta.

O pedido, por sua vez, deve trazer os três componentes anteriores: o que foi observado, o sentimento causado e a necessidade.

A título de ilustração, usando os componentes acima, pode-se trazer a situação de um chefe que encontra seu setor de trabalho totalmente desorganizado. Então, antes que a ira prevaleça sobre o fato, deverá haver o seguinte diálogo: - Equipe, percebo muitos papéis sobre as mesas, gavetas abertas e outros objetos fora do lugar. Tudo isso me causa desconforto, insegurança e irritação, já que tenho a necessidade de um lugar organizado de trabalho para que os serviços fluam da melhor maneira possível. Vocês poderiam me ajudar contribuindo com a arrumação do nosso setor?

É importante separar a observação da avaliação, pois quando esses dois elementos se misturam, os outros tendem a receber o que foi transmitido como crítica e com resistência.

A distinção entre as impressões pessoais e o que se acredita que os outros pensam é também algo que ajuda no entendimento dos sentimentos dos envolvidos, por exemplo: - Sinto-me improdutivo para pessoas com as quais me relaciono. A palavra improdutivo indica como a pessoa pensa que os outros a avaliam, não é o que ela acredita ser. Logo, não é um sentimento real e, na verdade, poderia ser substituído por: - sinto-me desapontada; - sinto-me desprezada ou; - sinto-me diminuída.

Desta feita, pode-se afirmar que os pilares da CNV, além de trazer o autoconhecimento, promove a capacitação para formação de relacionamentos de forma eficaz com os outros. Além disso, o movimento criado pela CNV tem gerado a paz que a sociedade tanta anseia e busca.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Editora Ágora, 2003.

A RELEVÂNCIA DA COMUNICAÇÃO CONSCIENTE E EMPÁTICA NO PROCEDIMENTO DE MEDIAÇÃO

*Mariana da Cunha Romualdo*⁶⁵

A Carta Magna de 1988 em seu preâmbulo afirma que há o compromisso da sociedade brasileira em assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais: ⁶⁶ “uma sociedade fraterna, com fundamento na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias”.

Ademais o art.5º, inciso XXXV⁶⁷ expõe o Princípio Fundamental do Acesso à Justiça, ampara a concepção de que o acesso vai além do Poder Judiciário, busca viabilizar o acesso à ordem jurídica justa e a soluções efetivas.

O Judiciário é o grande responsável por dirimir as controvérsias entre os cidadãos. Porém, hodiernamente está sobrecarregado de demandas.

Nesse rumo, o legislador no Código de Processo Civil de 2015, mais precisamente no art.3º, §3º⁶⁸, requer aos operadores do Direito que estimulem os jurisdicionados aos métodos de solução consensual de conflitos. Para solucionar conflitos de forma pacífica sem a necessidade da figura jurisdicional é dentre algumas formas possíveis a conciliação, bem como a mediação.

A Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ⁶⁹ dispõe:

⁶⁵ Mestranda na área de concentração: Justiça, Processo e Direitos Humanos pela Universidade Católica de Petrópolis. Especialista em Direito Militar pela Universidade Cândido Mendes, e em Direito Civil Aplicado pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Juíza leiga e conciliadora voluntária junto ao Centro Judiciário de Conciliação da Seção Judiciária de Minas Gerais pelo Tribunal Regional Federal da 1ª Região. Advogada inscrita pela OAB/MG.

⁶⁶ BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

⁶⁷ Art.5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

Inciso XXXV Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

⁶⁸ Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. BRASIL. Código de Processo Civil (2015). Código de Processo Civil Brasileiro. Brasília, DF: Senado, 2015.

⁶⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução 125. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>> Acesso em: 03.jun.2020

A conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças.

O marco normativo da mediação é a Lei 13.140/2015⁷⁰, que sistematizou as regras que norteiam a utilização desse procedimento. Em seu art.1º, §único, preceitua a mediação como: “(...) a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.

Para o Instituto de Mediação e Arbitragem⁷¹: “É uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, o mediador, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o problema”.

O mediador, como é um facilitador do diálogo entre os envolvidos, precisa apresentar certas habilidades para ter uma atuação mais eficiente. Por exemplo: desenvolver uma sensibilidade para decodificar a subjetividade das partes a fim de atingir um objetivo em que ambas tenham suas necessidades atendidas.

Para que os envolvidos possam sentir confiança no procedimento de mediação e com o mediador, esse deve encaminhá-los para uma comunicação consciente.

É o método da Comunicação Não – violenta (CNV). Foi criado pela experiência como psicólogo clínico de Marshall Rosenberg. Seu objetivo é que possamos saber ouvir o que de fato está sendo dito pelo outro, e expressar o que de fato queremos dizer.

Rosenberg⁷²: “O objetivo da CNV não é mudar as pessoas e seu comportamento para conseguir o que queremos, mas, sim, estabelecer relacionamentos baseados em honestidade e empatia, que acabarão atendendo às necessidades de todos”.

A comunicação não violenta é constituída por quatro componentes: a observação, a simples descrição do que ocorreu de fato, sem julgamentos, sem diagnósticos; em seguida, o

⁷⁰ BRASIL. Lei 13140/2015. *Lei da Mediação*. Brasília, DF: Senado, 2015.

⁷¹ INSTITUTO DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM. *Mediação*. Disponível em: <<https://imabr.com.br/>> Acesso em: 03.jun.2020

⁷² INSTITUTO COMUNICACAO NÃO VIOLENTA. CNVB. Disponível em: <<https://www.institutocnvb.com.br/>> Acesso em: 03.jun.2020

sentimento; as necessidades, humanas e universais; e o pedido, o qual é a expressão do modo de como a necessidade será atendida.

Com os componentes bem claros, o mediador pode atuar auxiliando as partes a terem uma fala honesta, uma escuta empática, e conseqüentemente conexão, para assim desconstruírem o conflito e reconstruírem a relação.

O profissional utilizará de muitas perguntas, e de algumas técnicas como: a “ida à varanda”, uma forma das pessoas na sessão poderem refletir sobre seus sentimentos e pensamentos; *expanding the pie*, estimular os envolvidos a criarem novas soluções; e a “troca de papéis”, que é um exercício de empatia.

Roman Krznaric⁷³ em sua obra: *O poder da empatia* (2015,10) deixa bem claro o significado de empatia: “Empatia é a arte de se colocar no lugar do outro por meio da imaginação, compreendendo seus sentimentos e perspectivas e usando essa compreensão para guiar as próprias ações”.

Cabe ressaltar que o profissional da mediação deve compreender quando um dos envolvidos não estiver à vontade para as técnicas propostas, por exemplo: preferir o silêncio, tiver dificuldades em ser vulnerável e para expressar seus sentimentos, bem como ter a crença que se o outro ganhar irá perder.

Ante o exposto, a comunicação consciente e empática é relevante no procedimento de mediação. Obtém conexão, unicidade das necessidades humanas universais, o que gera ganho mútuo, e caso o resultado pretendido não seja atingido os envolvidos estarão mais conscientes e empáticos para um novo encontro.

⁷³ KRZNARIC, Roman. *O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo*. Tradução de Maria Luiza X. de A. Borges. 1.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. Código de Processo Civil (2015). Código de Processo Civil Brasileiro. Brasília, DF: Senado, 2015.

BRASIL. Lei 13140/2015. Lei da Mediação. Brasília, DF: Senado, 2015.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução 125. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>> Acesso em: 03.jun.2020

INSTITUTO COMUNICACAO NÃO VIOLENTA. CNVB. Disponível em: <<https://www.institutocnvb.com.br/>> Acesso em: 03.jun.2020

INSTITUTO DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM. Mediação. Disponível em: <<https://imabr.com.br/>> Acesso em: 03.jun.2020

KRZNARIC, Roman. *O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo*. Tradução de Maria Luiza X. de A. Borges. 1.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não – violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução de Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006

O QUE FAZ A DIFERENÇA NA MEDIAÇÃO ONLINE?

Mercedes Maria Junqueira de Moraes⁷⁴

Ninguém neste mundo inteiro poderia supor que, de um dia para o outro, ouviríamos diuturnamente o que virou um chavão: “fique em casa!”. Com esta nova realidade todos tiveram que se reinventar para se adaptar. Nunca ser adaptável foi tão importante para nossa sobrevivência e principalmente para a nossa felicidade.

Não poderia ser diferente nos relacionamentos e principalmente nos conflitos nestes mesmos relacionamentos pessoais ou profissionais.

Com isto, todos estão entendendo que também poderiam resolver estes conflitos, sem esperar que esta situação de pandemia chegasse ao fim. E como? Trabalhando à distância e colocando à disposição da população o instituto da mediação também à distância.

Como tudo, sempre que temos alguma situação nova, olhamos com uma certa desconfiança. E não é diferente entre os mediadores. Foram os primeiros a perguntar: - “Como será isto? Como poderemos enxergar e entender a linguagem não verbal? Será que vai funcionar? E as partes conseguirão participar?”.

Para a surpresa geral, a resposta a estas perguntas é SIM!!! Porém, o êxito desta atividade, pressupõe alguns pontos importantes a serem observados.

Embora a mediação à distância possa exigir uma abordagem diferente, ainda permite que o mediador use qualquer técnica que se sinta confortável para agir como um facilitador do diálogo. Em que pese seja difícil notar os gestos mais sutis das pessoas, parece bastante comum que as pessoas estejam tão envolvidas nos seus assuntos que a câmera passa a não ter grande importância.

⁷⁴ Há mais de 25 anos prestando serviço em níveis gerenciais na da área de atendimento ao cliente, em grandes organizações dos mais variados segmentos. É Advogada, pós-graduada em Direito das Relações de Consumo e possui MBA em Gestão de Pessoas, além de ser ouvidora certificada pela ABO/SP. É mediadora judicial no CEJUSC- do JEC – Juizado Especial Cível do Foro Regional II - Santo Amaro e do Tribunal Regional Federal 3ª. Região, e extra judicial na Target Diálogos, Câmara Privada de Mediação. Desde 2011 é a diretora da Mercedes Moraes Assessoria e Treinamento, consultoria especializada em desenvolvimento de pessoas e processos na área de atendimento ao cliente, com foco inclusive, na solução de conflitos

Combinados feitos no início da sessão são muito bem-vindos e podem em alguns momentos serem construídos juntos.

Uma boa prática é usar o qualquer tipo de plataforma ou a comunicação por vídeo que já conheça e tenha domínio. É um tipo diferente de habilidade social.

Atenção: Não podemos esquecer de que, com uso de plataformas online, podemos ter mediações com abrangência internacional. Esta situação demanda um cuidado especial com fuso horário, por exemplo.

É muito importante estabelecer algumas regras básicas durante a declaração de abertura do mediador. Existem várias questões-chave que as partes precisam tomar conhecimento antes de começarem, tais como:

O uso do nome das partes, assim como o nome do mediador, deve ser usado para que cada um saiba quando estão em foco.

As partes devem permitir que cada um fale na sua vez. Isso também trará o bônus adicional de estruturar a conversa de forma mais lógica e ordenada, pois a tendência de desviar-se do tema é reduzida.

É necessário incluir um parágrafo no acordo de mediação afirmando que apenas mediandos e seus advogados estarão presentes, durante a sessão e que a mediação não deve ser gravada. Essa regra deve ser consagrada no acordo de mediação e deve-se entender que a violação dessas regras constitui uma violação do acordo de mediação.

São várias situações novas para todos. O mediador precisa ser capaz de ajudar quando as partes precisarem, demandando calma e principalmente na administração do inesperado. (DAVIES, 2020)

Declaração de Abertura:

Consideremos que na sessão online as partes estão distantes e que, dependendo da situação, toda a comunicação aconteça através do mediador. É papel do mediador criar uma atmosfera de apoio e confiança. Isto é conseguido através de uma Declaração de Abertura que contenha todas as regras e combinados. É neste momento que acontece a apresentação do:

“passo a passo do de Mediação, de seus princípio e procedimentos, ratifica entendimentos, traz esclarecimentos a eventuais questionamentos dos

mediandos e sela os com processo promissos que serão expressos no Acordo de Participação no Processo de Mediação.” (ALMEIDA, 2014)

Dar as boas vindas e agradecer as presenças; confirmar se todos estão vendo e ouvindo bem; apresentar-se como Conciliador e anotar os nomes das partes e advogados; explicar o papel do Conciliador, que é um facilitador imparcial da comunicação; explicar que não é Juiz e não tem poder de decisão e o que for falado não poderá ser usado como prova; estabelecer regras de cooperação e respeito; explicar que o que for exposto será confidencial e que, por isso, nada poderá ser gravado; falar sobre o papel do advogado e explicar que vai ele ajudará as partes a examinar e a expressar metas e interesses; explicar que como estão em uma plataforma online, se houver queda de sistema ou energia, como deverão proceder; descrever o processo e se certificar de que não há mais dúvidas; e empoderar as partes para que decidam o que acharem mais conveniente.

Porém, impossível falar de Declaração de Abertura sem mencionar uma técnica que pode auxiliar muito na mediação e, que online fica ainda mais importante, que é o **RAPPORT** que é

“um conceito da psicologia que remete à técnica de criar uma ligação de empatia com outra pessoa. O termo vem do francês rapporter, cujo significado remete à sincronização que permite estabelecer uma relação harmônica.” (SIGNIFICADOS, 2020).

Comportamentos úteis de construção do Rapport (SKIILS YOU NEED, 2020)

- Ao ouvir, faça sons e gestos encorajadores. Sorria, Elogie, agradeça, evite críticas e seja educado. Não julgue.
- Use o nome das outras pessoas durante a conversa. Use feedback para resumir, refletir e esclarecer. Encontre links entre experiências comuns.

A técnica objetiva “gerar confiança” no processo de comunicação para que a pessoa fique mais aberta e receptiva durante a sessão. Isso faz com que ela interaja, troque e receba informações com mais facilidade.

Esse método gera três comportamentos fundamentais: coordenação, positividade e atenção mútuas. (IBC, 2019)

O *rapport* nada mais é do que uma forma de acolhimento com cortesia, em ambiente que transmita segurança e privacidade. Esta postura de acolhimento, incentiva a participação no processo. Ele exige uma demonstração de sincero interesse pela opinião e pensamentos do outro

Resumindo, um *rapport* sincero e uma declaração de abertura completa, criam um ambiente seguro e uma sessão de mediação que tem tudo para ser um sucesso. Mesmo que seja online!!!

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Tania. *Caixa de Ferramentas em Mediação: Aportes Práticos e Teóricos*. São Paulo: Dash Editora, 2014, pag. 39.

BRIQUET, Enia Cecília. *Manual de Mediação: teoria e prática na formação dos mediadores*. Petropolis: Vozes, 2016, p.184.

DAVIES, Ben. *Developing an Online Mediation Practice*. Disponível em <https://www.mediate.com/articles/DaviesB1.cfm>. Acesso em 25/06/2020

IBC, Equipe. Disponível em <https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching-e-psicologia/o-que-e-rapport/>. Acesso em 25/06/2020.

SIGNIFICADOS. Disponível em <https://www.significados.com.br/?s=rapport>. Acesso em 27/06/2020.

SKILLS YOU NEED. Disponível em <https://www.skillsyouneed.com/ips/rapport.html>. Acesso em 27/06/2020.

A IMPORTÂNCIA DO RAPPORT NO AMBIENTE VIRTUAL

*Paula Maria Peixoto Ribeiro Schmidt*⁷⁵

“O rapport se refere ao grau de liberdade experimentado na comunicação, o nível de conforto entre as partes, o grau de precisão naquilo que é comunicado e a qualidade do contato humano”

Christopher Moore

É de conhecimento geral que a pandemia acelerou os processos a serem vivenciados pela humanidade. Assim, as ferramentas tecnológicas síncronas e assíncronas ganharam espaço, e até os mais conservadores tiveram de aceitar, e se adaptar, a essa nova era tecnológica, que a cada dia se mostra como o caminho mais adequado e seguro para aproximar as pessoas e resolver suas demandas.

A mediação *online*, tida como o futuro da mediação, tornou-se real e necessária para a solução de conflitos judiciais ou não; haja vista a necessidade de isolamento social.

O Conselho Nacional de Justiça, e os Tribunais de todo o Brasil tiveram de tomar medidas de urgência para implementação da metodologia e das tecnologias disponíveis. Até mesmo a legislação brasileira, como a Lei 9.099/95 passou por alterações para abarcar o “novo normal”.

⁷⁵ Advogada. Especialista e Mediação de Conflitos e Arbitragem. Vice Presidente da Comissão de Direito Sistêmico da Seccional OAB/ES, Membro da Comissão Especial de Mediação e Arbitragem da Seccional OAB/ES. Mediadora Judicial pelo TJES/CNJ. Mediadora Latino Americana capacitada pela Algi Mediação e Mediaras. Ciber Mediadora capacitada pela CS VIEWS e ODR Latinoamericana. Atua como conselheira familiar desde 2007 desenvolvendo projetos para gestão de conflitos familiares. Palestrante. Idealizadora do projeto “MediActive-se” onde desde 2019 ministra cursos e palestras voltados a gestão de conflitos pessoais, relacionais e profissionais

Mas a grande pergunta é: como realizar tais sessões de mediação com eficácia tal como na forma presencial? Será que as ferramentas a serem utilizadas pelos mediadores são as mesmas?

Sabemos que numa sessão de mediação presencial, como ponto inicial, todo o ambiente é preparado para que as pessoas se sintam acolhidas e seguras.

Também é notório que o ambiente virtual não é comum a todas as pessoas, e que o uso de câmeras e um ambiente inadequado, podem gerar desconforto aos participantes de uma mediação e até mesmo deixá-las inseguras.

Então, como gerar o mesmo efeito de acolhimento e segurança em um ambiente considerado frio, e que não permite nem mesmo o contato visual total? Uma das ferramentas chave para responder tais questões chama-se *RAPPORT*. A palavra de origem francesa tem como significados: conexão, afinidade, confiança recíproca...

Para Christopher Moore, o *rapport* ao ser utilizado na mediação, serve para promover o contato entre as partes, propiciando construção da credibilidade; além de instruir sobre o processo, e gerar comprometimento com o procedimento.

De forma genérica e aplicada à mediação, podemos entender *rapport* como uma interação positiva que facilita a atuação do mediador, pois cria conexão e gera segurança quando devidamente aplicado.

Tickle-Degnen e Rosenthal em seu artigo “*The nature of rapport and its nonverbal correlates*”, afirmam que existem 3 elementos essenciais no estabelecimento do *rapport*: atenção mútua/envolvimento, positividade e coordenação.

A atenção mútua estaria no foco para que as partes interajam, e se sintam envolvidas. Sendo tal interação feita através de sinais verbais e não verbais.

A positividade fala de atitudes positivas, bem como de respeito, carinho... que também podem ser interpretadas como atitudes empáticas.

Por fim, a coordenação estaria ligada a habilidade de “orquestrar” de forma adequada a postura dos participantes, tal como um espelhamento ainda que inconsciente.

Então como gerar essa interação positiva e de confiança no ambiente virtual? A docente, advogada e mediadora Silvana Anahí Millán, em suas aulas, trata constantemente sobre a gestão das emoções no ambiente virtual, e o quanto elas podem interferir na sessão a ser realizada.

De forma prática e objetiva, utilizando o viés apresentado por Moore, Tickle-Degnen e Rosenthal, bem como a fala de Silvana Millán, podemos citar algumas atitudes que parecem simples, mas extremamente produtivas no ambiente virtual.

Todo *cibermediador* deve ter ciência que o *rapport* se inicia já no primeiro contato com o mediando, quer seja por ferramenta síncrona (ligações telefônicas, etc.) ou assíncronas (*e-mail*, aplicativos de mensagens, etc.). Nele, o *cibermediador* pode estabelecer *rapport* (aqui falando de atenção e envolvimento), inserindo na mensagem, informações pertinentes e necessárias para o acesso adequado e fácil à sessão *online*.

Um exemplo seria uma mensagem com as devidas informações técnicas sobre *hardware* e *softwares* que deverão ser utilizados, a preparação física do local que o mediando utilizará, bem como contatos para acesso ao mediador, caso ocorram imprevistos.

Vencido tais pontos, outro momento de conexão entre o *ciber* mediador e as partes se dará no acesso à sala virtual.

Muitos dos *softwares* utilizados para realização das sessões virtuais possuem componentes que podem não ser habituais ao usuário que participará da mediação, o que pode gerar tensão e insegurança. Assim, uma simples tela de *White Board* com orientações sobre a sala, disponível logo no acesso dos mediados, pode gerar segurança e tranquilidade quanto aos próximos passos, e trazer uma visão positiva sobre o local que se encontram.

A coordenação dos movimentos e possível espelhamento pode ser encontrado na atitude do *ciber* mediador, já nos cinco primeiros minutos da sessão, quando este se dedica a trazer esclarecimento do ambiente em que se encontram, bem como de possíveis intercorrências e suas soluções, para, em seguida, tratar do funcionamento do procedimento em si.

O estabelecimento de tais informações fará com que as partes se sintam mais tranquilas e preparadas para o porvir; já que é impossível controlar todas as possíveis intercorrências em um ambiente virtual.

Como resultado, ainda que em ambiente virtual, as partes terão aumento de segurança, levando-as a uma comunicação mais eficiente, comportamentos menos rígidos, compromisso com os pontos apresentados; além de possível facilidade em revelar seus interesses e necessidades sem grandes esforços por parte do *ciber* mediador.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFIAS

TICKLE-DEGNEN, Linda; ROSENTHAL, Robert. *The nature of rapport and its nonverbal correlates*. Psychological inquiry, v. 1, n. 4, p. 285-293, 1990. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/1449345?seq=1>

MOORE, Christopher W. *O processo de mediação: estratégias práticas para resolução dos conflitos*. 2. ed. Artmed, 1998.

MILLAN, Silvana A. Aula *Emoções no ambiente virtual* – Curso de capacitação em mediação online - Ministrado por CS VIEWS e ODR Latino America

O RAPPORT E A DECLARAÇÃO DE ABERTURA NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Patricia Sandoval Liberatto⁷⁶

A Lei 13.140 / 2015 é que regulamenta a mediação como meio de solução de controvérsias. O conceito de mediação encontra-se no art.1º único:

“No Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.”

Quando existir um vínculo continuado entre as partes (exemplo: divórcio com filhos – filhos - vínculo continuado entre as partes. O divórcio coloca fim a relação conjugal não extingue a relação parental) e com divergências de interesses, poderá ser nomeado um terceiro imparcial para estimulará as próprias partes a identificarem os seus reais interesses ou mesmo a restabelecerem a comunicação entre eles, caso seja necessário.

O profissional para trabalhar com a mediação deverá ser uma pessoa empática. A empatia é uma característica presente e fundamental no perfil de um bom mediador. Não podemos confundir empatia com simpatia.

A SIMPATIA é⁷⁷: (Afinidade entre duas ou mais pessoas pela semelhança e proximidade de sentimentos e pensamentos.\ Impressão ou disposição favorável que alguém experimenta em relação a outrem que acabou de conhecer\ Boa disposição e gentileza em

⁷⁶ Mediadora e Conciliadora Judicial (Cejusc - Fórum da Vila Prudente, desde 2019) e Extrajudicial, nas áreas; Cível (contratos); Família; Consumidor; Condominial e Empresarial. Capacitada nos Métodos Consensuais de Solução de Conflito - (Registro. n.128951) pela Escola Superior de Advocacia (ESA) em 2018, seguindo os ditames estabelecidos pela Resolução 125 do CNJ (Conselho Nacional de Justiça). Graduada no Curso de Direito pela Unicapital no ano de 2000. Pós Graduação em Direito Público pela Escola Superior de Advocacia - (ESA) em 2012. Pós graduação (término em junho 2021) em Direito Empresarial pela Faculdade Legale. Cursos de especializações em Mediação Condominial - Pretel Mediação e Arbitragem(2018) e em Mediação Familiar pela Escola da Magistratura (EPM) em 2019 Colaboradora da Comissão de Ciência, Tecnologia e Inovação da 93 Subseção de Pinheiros da OABSP (desde 2017).

⁷⁷ Disponível em :<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/simpatia>. Acessado em junho de 2020.

atender às solicitações de alguém. \ Pessoa que geralmente é gentil, disposta, agradável \ Tratamento amistoso dado a alguém, usado como interlocutório pessoal. \ Entre outros...

Por outro lado a EMPATIA é: (<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/empatia>)

1 Habilidade de imaginar-se no lugar de outra pessoa. \ 2 Compreensão dos sentimentos, desejos, ideias e ações de outrem. \ 3 Qualquer ato de envolvimento emocional em relação a uma pessoa, a um grupo e a uma cultura. \ 4 Capacidade de interpretar padrões não verbais de comunicação. \ 5 Sentimento que objetos externos provocam em uma pessoa.

A empatia é a ausência das nossas experiências e dos nossos julgamentos em relação aos fatos e acontecimentos na vida da outra pessoa, é escutar sem aconselhar e interferir, não significa que concordamos com a opinião, mas entender que faz parte da experiência de vida dela, da idade, da cultura, etc.

A **técnica usada na mediação que envolve a empatia e essa ligação de compreensão com outra pessoa** é chamada de *Rapport*, é utilizada no momento inicial do contato com as partes através de uma boa recepção, com uma fala harmoniosa a fim de não deixar as partes mais reprimidas, ansiosas ou tensas. Devemos demonstrar claramente nosso intuito de acolhimento e naturalmente as partes irão expressar os seus reais interesses com a devida confiança no mediador.

A expressão: “... esfria a cabeça e depois conversamos.”, é muito pertinente, pois quando estamos com as emoções alteradas envolvidos por sentimento de tristeza, raiva, vingança, orgulho, ansiedade, paixão, etc., podemos nessas situações agir por impulso e isso poderá não ser a decisão mais adequada. Isso não quer dizer que toda divergência é ruim, mas visualizar como uma oportunidade para as mudanças. Devemos aceitar os nossos sentimentos e os “nossos limites”, isto é, respeitar o nosso próprio espaço e o alheio, também. Com as emoções mais tranquilas identificamos os nossos interesses e não ficamos “presos” na posição do conflito em si.

Outro aspecto relevante nesse momento da técnica de *Rapport* é a escolha do local de trabalho, é fundamental ser um ambiente agradável, silencioso, com boa iluminação, ventilação, mesas, cadeiras confortáveis e suficientes para acolher bem todos que irão participar, disponibilizar papel para anotações (técnicas: do resumo, teste de realidade e recontextualização), canetas suficientes, computador (com antivírus instalado) e as cores das

paredes em tons claros preferencialmente para acolher melhor as partes, os advogados e o próprio mediador.

Esses requisitos são aplicados tanto para mediação presencial como para a mediação “on-line” através de plataforma digital (videoconferência). Neste último devemos ainda nos dedicar um pouco mais aos cuidados da técnica do *rappport* devido à distância física, devemos observar se as partes estão confortáveis em participar, se já participaram de videoconferência, se têm computadores ou celulares, cientificar se o microfone e vídeo tanto do mediador como de todos os envolvidos na mediação estão funcionando, se está correto o e-mail, os números dos celulares, e qual forma irá utilizar no dia da mediação, para evitar problema do não recebimento das informações de acesso do link da videoconferência, das devidas instruções, assim como o envio das documentações das partes.

O mediador deverá escolher uma plataforma digital segura para proteger o sigilo da mediação e dos dados das partes e de todos os envolvidos, respeitamos dessa forma o artigo 2º, VII da Lei de Mediação (Lei 13.140\2015) que regulamenta o princípio da confidencialidade e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709\2018)⁷⁸.

Após a aceitação das partes com todos os procedimentos acima preenchidos, podemos iniciar a mediação. Nesse momento é fundamental para o bom desenvolvimento da mediação fazemos uma declaração de abertura completa, isto é, explicamos todos os procedimentos e princípios^{79*} 2 que regem a validade da mediação, de acordo com a Lei 13.140/2015 e o Código de Processo Civil.

O primeiro momento da declaração de abertura é a apresentação de todos os envolvidos na mediação. O mediador se apresenta, pergunta o nome de cada parte e advogados se tiver, se ambos estiverem assistidos por advogados, agradece a presença deles como colaboradores na mediação, e explica que o mediador não poderá dar pareceres jurídicos (art. 4, §1), sendo importante a presença do advogado para esclarecer eventuais dúvidas jurídicas de seu cliente, sem prejuízo da outra parte e de forma consensual.

⁷⁸ Art. 1º Lei 13.708\2018- dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

⁷⁹ Art. 2º Lei 13.140\2015- A mediação será orientada pelos seguintes princípios: I - imparcialidade do mediador; II - isonomia entre as partes; III - oralidade; IV - informalidade; V - autonomia da vontade das partes; VI - busca do consenso; VII - confidencialidade; III - boa-fé.

Desacompanhada uma parte de advogado, o mediador esclarecerá que a qualquer momento se a parte sentir a necessidade poderá pedir a suspensão da mediação, para que possa trazer seu advogado em nova sessão com data e horário estipulados. Desse modo, respeitamos o princípio da isonomia entre as partes (art 2, inc.II), com o tratamento igualitário, propiciando os mesmos critérios de participação e as mesmas chances.

Anotamos os nomes de todos no papel de rascunho, e explicamos o procedimento das anotações que servirá para anotar os pontos principais da conversa (para fazer perguntas abertas caso necessita e confirmar se está correto o entendimento do mediador).

Aproveita esse momento para dizer sobre o sigilo da mediação (princípio da confidencialidade),o artigo 2 °, VII e § 1º diz: “O dever de confidencialidade aplica-se ao mediador, às partes, a seus prepostos, advogados, assessores técnicos e a outras pessoas de sua confiança que tenham, direta ou indiretamente, participado do procedimento de mediação”. No § 3º do referido artigo da Lei de Mediação diz que não está abrangida pela regra de confidencialidade a informação relativa à ocorrência de crime de ação pública. (exceção do princípio da confidencialidade).

Pergunta para cada parte se já participou de alguma mediação, mesmo em caso positivo será necessário relembrar os procedimentos para não prejudicar o andamento da sessão, com possíveis esquecimentos ou mesmo durante a mediação poderá ser necessário relembrar o acordo e perguntar novamente se aceitam e querem continuar, é fundamental a vontade das partes e a busca do consenso, conforme incisos V e VI do artigo 2 ° da Lei de Mediação.

Explicamos os conceitos de mediação (é um meio alternativo de solucionar amigavelmente a questão), e de mediador (o mediador é terceiro imparcial, neutro de quaisquer julgamentos, não tem poder decisório, não é juiz para decidir por meio de provas, a função é colaborar para que encontrem uma alternativa satisfatória para ambos, com fundamento na Legislação.

Se chegarem a um acordo será regido o termo como frutífero, este terá que ser cumprido, tem valor jurídico, ou seja, se não for cumprido, pode ser levado ao Judiciário para que a execução seja realizada, constitui título executivo extrajudicial e, quando homologado judicialmente, título executivo judicial (Art 20 Parágrafo único da Lei de Mediação). E se for infrutífero, se não chegarem a um acordo, poderão procurar a Justiça Comum.

Na declaração de abertura a técnica de escuta ativa entre as partes terá que ser dita pelo mediador com precisão pois quando as partes estão nervosas na fala, a técnica terá que ser aplicada e lembrada pelo mediador. O mediador dirá que o respeito e a cooperação deverão estar presentes durante todo tempo, e quando um a fala o outro escuta sem interromper, sem julgar, e explica se for necessário terá a sessão individual (técnica de *CAUCUS*) com tempo igual para cada um. Nessa sessão privada o mediador não poderá revelar a informação prestada pela parte, só podendo se expressamente autorizado.

No final da declaração de abertura o mediador perguntará se as partes concordam em prosseguir com a mediação ou não, como forma de resolução da questão, respeitando o princípio da autonomia da vontade das partes art.2º,V da Lei de Mediação. Se uma das partes não concordar não poderá ser feito, terá que ter a concordância de todos (art.2º,§2-Ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação).

Para a qualidade na mediação é fundamental o respeito aos princípios, as técnicas e a declaração de abertura como ponto principal de conduzir na sessão para a pacificação social.

“O conflito é algo criativo, o que é negativo é o confronto. O conflito é a divergência de postura, o confronto é a tentativa de anular a outra pessoa” (Mario Sérgio Cortella).

RAPPORT

Quíssila Renata de Carvalho Pessanha⁸⁰

O *Rapport* na sua essência é comunicação, uma comunicação produtiva no âmbito de uma interação, tendo como componentes (atenção mútua, positividade e coordenação), possibilitando um ambiente de confiança e propício à cooperação. Há quem considere que Empatia, *Rapport* e Relacionamento tenham os mesmos conceitos, sendo importante fazer algumas distinções entre eles.

Alguns autores deixam claro que *Rapport* e Relacionamento são conceitos distintos, mas muitos ainda tratam como a mesma coisa. Talvez, seja um problema de tradução. A palavra *Rapport*, vem do francês e pode significar relação. Uma tem relação com a outra, gerando uma sensação de que são sinônimos, mas não necessariamente são sinônimos, eles têm uma área de intercâmbio. O Relacionamento é ligação afetiva, profissional ou de amizade entre pessoas que se unem com os mesmos objetivos e interesses, ele pressupõe algo mais duradouro. Outra distinção a ser feita é entre *Rapport* e Empatia. A Empatia é um dos fundamentos de uma boa comunicação e está relacionada ao *Rapport*, no sistema de que a empatia ajuda na promoção do *rapport* e o *rapport* estimula na adoção de uma postura empática. A empatia se difere do *rapport* porque não exige interação para existir e o *rapport* pode ser estabelecido sem que se necessite de empatia. Empatia não é técnica, não é habilidade, é um hábito importante de se desenvolver, é um fundamento. O *rapport* é um poderoso determinante da dimensão em que os negociadores desenvolvem a confiança necessária para alcançar acordos integrativos numa negociação. O *rapport* entre os negociadores está vinculado ao entusiasmo de cada um em cooperar, compartilhar informações e contribuir para redução do risco de impasse.

⁸⁰ Doutoranda no programa de Pós Graduação em Direito pela UNMDP/Argentina, Mestre em Ciências Jurídicas e Sociais pela UFF/RJ. Especialista em Direito Ambiental, com ênfase em Petróleo, pela UCAM/RJ. Especialista em Gestão Ambiental pela UFRJ/RJ e Instituto Brasil PNUMA. Graduada em Direito pela UNESA/RJ. Membro do Laboratório Fluminense de Estudos Processuais/LAFEP (UFF). Membro da Comissão de Mediação de Conflitos da OAB/RJ. Mediadora Judicial TJ/RJ e Extrajudicial pelo Mediare.

Os autores Linda Tickle-Degnen e Robert Rosenthal, descrevem a natureza do Rapport em uma estrutura dinâmica de três componentes inter-relacionados: atenção mútua, positividade e coordenação. Propondo que a ponderação relativa desses componentes na experiência do relacionamento muda ao longo do desenvolvimento de um relacionamento entre indivíduos. Nas interações iniciais, positividade e atenção têm um peso maior que a coordenação, enquanto nas interações posteriores, coordenação e atenção são os componentes mais pesados. Para os autores, o *rapport* existe nas interações entre os indivíduos, ou seja, não se trata de um traço de personalidade, mas sim uma experiência vivida durante uma interação, como resultado de uma combinação de qualidades que emergem de cada indivíduo durante a interação.

Atenção mútua está relacionada ao foco de atenção, ou seja, a minha atenção no outro, o faz sentir-se envolvido na interação, e vice-versa. A positividade são atitudes positivas, afabilidade, respeito, é sinalizada pelos comportamentos não-verbais-específicos, como por exemplo: inclinação do corpo para frente; contato visual, que é capaz de perceber os sinais enviados pelo outro, através do olhar se percebe os sinais analógicos dos axiomas da comunicação e leva a melhores resultados coletivos; e ainda sorriso e gestos. A coordenação é o componente ligado a sincronia com as outras pessoas na interação, inclui conversas realizadas de modo suave, a qual o ouvinte demonstra concordância, entendimento. A coordenação é caracterizada pelo mimetismo inconsciente, ou seja, mesmo sem perceber, o indivíduo quando interage tende a espelhar a postura, expressão facial, tom de voz, no entanto, quando utilizados em encontros sociais cotidianos, é realizado de modo sutil, onde a pessoa não reconhece quando está acontecendo e poderosos efeitos surgem desse espelhamento, resultando maior simpatia e *rapport* em uma interação. Na ocasião em que o comportamento do indivíduo está sincronizado com o do outro, faz sentir-se mais afinado, aumentando a confiança naquele que se comunica.

Como os componentes importantes do *rapport* estão ligados a expressões não-verbais, e a maioria dos canais de expressão não verbal são acessíveis apenas visualmente, é de se esperar que a eficácia da resolução de conflitos seria reduzida por acesso visual limitado. Nesses casos, os negociadores são menos propensos a desenvolver o tipo de *rapport* que promove a cooperação necessária para alcançar acordos eficientes.

Com o advento das tecnologias de comunicação, figura que às vezes a negociação não oferece a oportunidade de um encontro presencial com a contraparte e nesse caso, usando um meio de comunicação que não fornece acesso visual, como por exemplo: telefone, e-mail, aumenta-se a probabilidade de que o *rapport* não se desenvolva, de que a troca cooperativa de informações seja insuficiente e de que o resultado seja um impasse ao invés de um acordo mútuo benéfico.

Nesse sentido, negociadores se esforçam para criar uma base para um relacionamento positivo por meio de uma conversa curta e familiar, uma conversa informal, um bate-papo com a outra parte. Esse bate-papo promoverá a lubrificação social da relação, tornando-a mais fluida, suave e logo, ajudará no *rapport* e no acordo. O comportamento cooperativo também é facilitado pela afiliação encontrada entre os participantes em um conflito ou negociação. Essa afiliação compartilhada criará uma base para o *rapport* baseado no afeto que leva à cooperação, à troca de informações e a acordos benéficos.

Quando decidimos que compartilhamos uma afiliação com outra pessoa, seguem-se muitas consequências: avaliamos os membros de nossos próprios grupos de maneira mais favorável; alocamos mais recompensas para membros de nosso próprio grupo e somos mais cooperativos ao lidar com membros do grupo (MOORE *et al*, 1999 apud NADLER, 2004, p. 4)

Sentimentos de simpatia por outra pessoa pode levar a um aumento na percepção de similaridade e convergência de atitudes e a similaridade de atitudes pode, por sua vez, levar a mais cooperação (SALLY, 2000 apud NADLER, 2004, p. 4).

Portanto, pode-se dizer que o contato face-a-face, comportamentos não verbais e paraverbais são importantes elementos do *rapport* para uma negociação. Numa negociação presencial, o *rapport* tende a se desenvolver em sincronia com a outra parte, onde o acesso visual propicia a cooperação e benefícios mútuos, já na ausência dele, podem os negociadores criar uma base por meio de um bate-papo, contar com semelhanças percebidas, promovendo a lubrificação social, contribuindo assim para o *rapport* e o acordo. Esses detalhes podem facilitar as negociações numa resolução de conflitos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

NADLER, Janice. Rapport: *Rapport in Negotiation and Conflict Resolution*. Marquette Law Review, Special Issue, v. 87, n. 4, 2004. Disponível em: <https://scholarship.law.marquette.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1207&context=mulr>. Acesso em : 26 jun. 2020.

MOORE, D. A., KURTZBERG, T. R; THOMPSON, L. L.; MORRIS, M. W. *Long and Short Routes to Success in Electronically Mediated Negotiations: Group Affiliations and Good Vibrations*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, v. 77, n. 1, 1999, pp. 22-43.

SALLY, D. A General Theory of Sympathy, Mind-Reading, and Social Interaction, with na Application to the Prisoners Dilemma. *Theory & Methods*, n. 39, 2000, p. 567- 616.

TICKLE-DENGEN, Linda; ROSENTHAL, Robert. *The Nature of Rapport and Its Nonverbal Correlates*. Psychological Inquiry, n. 1, p. 285- 293, 1990. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Linda_Tickle-Degnen/publication/247504139_The_Nature_of_Rapport_and_Its_Nonverbal_Correlates/links/56ce0ebf08ae059e37535546/The-Nature-of-Rapport-and-Its-Nonverbal-Correlates.pdf?origin=publication_detail. Acesso em: 24 jun. 2020.

A IMPORTÂNCIA DAS TÉCNICAS “RAPPORT E ESCUTA ATIVA”

Rosangela Ferreira da Cruz Vieira⁸¹

A IMPORTÂNCIA DO RAPPORT

O *rapport* nada mais é, que o estabelecimento de uma relação de confiança, se não houver esta relação, provavelmente a sessão de mediação não terá o êxito esperado, por quê? Porque o primeiro contato com as partes, é o momento que deve se ter muito cuidado ao fazer este acolhimento, é o primeiro contato, o primeiro aperto de mãos, o primeiro olhar, é o acolhimento respeitoso, é a forma de se quebrar o paradigma da litigância.

As pessoas normalmente chegam aos Órgãos do Judiciário, tensos, desconfiados e até mesmo com receio, porque não conseguem vislumbrar que naquele lugar há um Mediador, que está preparado para aplicar e utilizar técnicas extremamente importantes, é neste primeiro contato, conhecido como *rapport*, que o Mediador irá fazer este acolhimento, recepcionar com um sorriso, com um tom de voz doce trazendo tranquilidade que talvez não estejam acostumados, é neste momento, que fica traçado o ato da confiança e da credibilidade.

O Mediador irá se apresentar falando o seu nome, agradecer por estarem ali, demonstrar o quanto é importante a presença deles, acolher e respeitar é obedecer o Princípio maestro de todos os princípios, que está elencado no Artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988, que é a Dignidade da Pessoa Humana, princípio este, dotado de total eficácia absoluta, o artigo não elenca apenas uma posição ética e moral, mas demonstra muito mais, é uma norma jurídica-positiva de status constitucional, se não houver respeito a este princípio, a segurança jurídica não terá eficácia.

⁸¹ Sou formada em Letras pela Universidade Gama Filho no Rio de Janeiro e Direito pela Universidade São Francisco, São Paulo, Pós Graduada em Direito Público pela Escola Paulista da Magistratura, Pós Graduada em Direito Civil e Processo Civil, pela Faculdade Legale (aguardando o Diploma), Pós graduanda em Advocacia Extrajudicial pela Faculdade Legale. Sou Mediadora Judicial e Instrutora em Mediação – CNJ. Atualmente trabalho na 2ª Vara de Família do IX Fórum Regional da Vila Prudente, CEJUS do mesmo Fórum e no CEJUSC de Ribeirão Pires. Estou supervisionando uma turma que concluiu o curso teórico em Mediação da Polícia Militar do Estado de São Paulo. Docente em Direito Público e Direito de Família. Idiomas: Fluente: Espanhol; Intermediário: Inglês e Francês.

O *rappport* estabelece diálogos amigáveis e a consequência é a forma produtiva que acaba sendo gerada pelas partes, o que facilitará ao final do processo de mediação um acordo favorável para ambos, esta técnica é que uma ligação de empatias entre as partes. Conforme a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça:

Imagine-se que o conflito tenha três facetas, uma relacionada às questões em si, uma outra relacionada às pessoas envolvidas e uma terceira relacionada ao processo, isto é, à forma como as pessoas agem diante desse conflito (...). São vários objetivos do mediador: o controle do processo; o suporte às partes, o estímulo à recontextualização da disputa como um fenômeno natural passível de resolução e a resolução das questões propriamente ditas. (pg.201).

Conforme a Resolução 125 do CNJ, “Se as partes estão excessivamente nervosas e elevam o tom de voz uma com a outra, por exemplo, o mediador pode tentar uma dessas abordagens, de acordo com seu objetivo” (CNJ, pg. 201).

Suporte às partes, Controle do processo (interrompendo as partes), Resolução do problema – Ouvir as partes ativamente, Concentração na relação de disputa, sensibilidade do Mediador, Imparcialidade e Receptividade, evitar preconceitos, separar as pessoas do problema etc. (CNJ, pg. 202)

A IMPORTÂNCIA DA ESCUTA ATIVA

Escutar é diferente de ouvir, muitas pessoas que não tem problemas auditivos, elas ouvem, mas não escutam, porque escutar é diferente, é único, é quando se dá a devida importância para aquilo que o outro está dizendo. A escuta ativa significa que estar atento para o que outra fala, o que diz, de que forma diz e de que lugar diz, é processar o que o outro fala, porque muitas das vezes se fala com os olhos, e quem escuta, está processando de forma pacífica, porque a essência da escuta ativa, é se colocar no lugar do outro e fazer uma pergunta: se eu fosse ele estaria fazendo ou teria feito o que ele fez, eu teria agido da mesma maneira, isso é a verdadeira escuta ativa, processar o que o outro sente. Conforme Ferreira (2014):

[...] isso exige sensibilidade, disposição, constante contato consigo próprio e cuidado de quem escuta, já que o significado do mundo – interno e externo – é

diferente e peculiar para cada um e é preciso que o escutando se tenha perspicácia e boa vontade em decodificar o que está sendo dito, verbalmente e nas entrelinhas. Nesse sentido, a capacidade de compreensão vai além do meramente ouvir. Assim como cada indivíduo é único e traz dentro de si seu traço inigualável, a escuta também deve ser única e diferenciada. Há que se escutar o que se diz as entrelinhas, o gesto, a ação. Por isso, quem só ouve, não está escutando, mas quem escuta, ouve. Não é mera coincidência que se emprega até os dias de hoje (ou principalmente nos dias de hoje) o velho ditado: entrou por um ouvido e saiu pelo outro.

Hoje, o que falta na maioria das pessoas é a paciência de escutar, elas querem falar, mas não querem escutar e entender o que outro quer dizer, porque muitas das vezes, o outro tem necessidade de falar e de escutar, precisamos escutar antes de falar.

É através do relacionamento entre o silêncio e a escuta ativa que muitas das vezes se fala e escuta da forma mais profunda, é a essência mais sublime, porque falar e escutar através do silêncio, é o que vai gerar a compreensão entre pessoas, parece utopia, mas não é. As pessoas precisam escutar mais do que falar. Conforme Alves (2107):

Não basta o silêncio de fora. É preciso silêncio dentro. Ausência de pensamentos. E aí, quando se faz o silêncio dentro, a gente começa a ouvir coisas que não ouvia. Eu comecei a ouvir. [...] Para mim, Deus é isto: a beleza que se ouve no silêncio. Daí a importância de saber ouvir os outros: a beleza mora lá também. Comunhão é quando a beleza do outro e a beleza da gente se juntam num contraponto. Ouçamos os clamores dos famintos e dos despossuídos de humanidade que teimamos a não ver nem ouvir. É tempo de renovar, se mais não fosse, a nós mesmos e assim nos tornarmos seres humanos melhores, para o bem de cada um de nós. É chegado o momento, não temos mais o que esperar. Ouçamos o humano que habita em cada um de nós e clama pela nossa humanidade, pela nossa solidariedade, que teima em nos falar e nos fazer ver o outro que dá sentido e é a razão do nosso existir, sem o qual não somos e jamais seremos humanos na expressão da palavra.

CONCLUSÃO

O Mediador, deve quebrar todos os paradigmas em relação ao trato com as partes, devendo estar atento, independentemente se está numa sessão de Mediação ou numa reunião privada etc., devendo utilizar-se do *rapport*, com o acolhimento, mostrando para as partes, o quanto elas são importantes, traçar metas de confiabilidade e credibilidade, e nunca esquecer do Princípio da Dignidade da Pessoa Humana.

O escutar, que palavra significativa em nossas vidas, porém muitas pessoas confundem ouvir com o escutar, escutar é a ampliação do querer mudar, de querer ter uma vida transformada, por uma palavra tão simples, como escutar. Todos que almejam uma mudança, a mudança está no escutar, quando se dá e se permite escutar o outro, é neste momento que a transformação inicia, porque está falando no silêncio da alma, o quanto o outro é importante.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFIA

ALVES, Rubens. **A Escutatória**, (2017). Disponível em: ><http://akousis.com.br/a-escutatoria-de-rubem-alves/> acesso em: 04/06/2020.

FERREIRA, Maria Goretti. (2014). (Dra. psicanalista e psicóloga). Especialistas ressaltam a importância de cada um exercer a capacidade de ouvir e compreender o outro. Disponível em: <https://www.uai.com.br/app/noticia/saude/2014/06/03/noticiassaude,192292/especialistas-ressaltam-a-importancia-de-cada-um-exercer-a-capacidade.shtml>. Acesso em 05/06/2020.

MENDONÇA, Ana Cristina e DUPRET, Cristiane. **Vade Mecum Penal** – Constituição Federal de 1988 – 8ª Edição – Editora JusPODIVM e Editora ARMADOR 2020.

RESOLUÇÃO Nº 125 de 29/11/2010. CNJ. Fonte. DJE/CNJ nº 219/2010, de 01/12/2010, p.2-14 e republicada no DJE/CNJ nº 39/2011, de 01/03/2011, p. 2-15. Disponível em; <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>. Acesso em: 02/06/2020.

FALA DE ABERTURA

Ruth Junginger de Andrade⁸²

As boas práticas na mediação recomendam que o mediador faça seu discurso de abertura no início do procedimento para apresentar o processo às partes, explicando como ele será desenvolvido, quais as regras aplicáveis e seus princípios norteadores, estabelecendo assim um modo de organização, confiança e cooperação entre todos.

Aristóteles (385 AEC - 322 AEC) em sua obra, Retórica, descreve três modos nos quais as pessoas são persuadidas, traduzindo, em termos modernos: como sermos convincentes.

Logos: Persuasão baseada na razão. As premissas destes argumentos devem ter sua veracidade sustentada pela razão com uma lógica que possa ser reconhecida pelo cidadão como algo que lhes faça sentido.

Ethos: Persuasão baseada na credibilidade. As partes precisam confiar no interlocutor (linguagem corporal, tom de voz, exposições, posturas de tratamento), colaborar e confiar uns nos outros.

Pathos: Persuasão baseada nas emoções. Este modo de persuasão tem seu lugar, uma vez que as emoções conduzem à ação, fazendo com que as partes utilizem a imaginação e seus melhores sentidos

⁸² USP GNUSP Grupo de Negociação da USP, 2019 Membro da Coordenação do Café com Mediação Membro Efetiva da Comissão de Mediação da OAB/SP Membro Efetiva da Comissão de Liberdade Religiosa da OAB/SP Resolução construtiva e conflitos com ênfase em negociação e mediação, 2018 Pós-Graduação em Direito Civil e Processo Civil, 2017 Pós-Graduação em Direito de Família e Sucessões, 2012 Curso de Extensão em Direitos da Criança e do Adolescente, 2011 Pós-Graduação em Direito Empresarial, 1996 Graduação em Direito, PUC 1992 Graduação em Pedagogia, UCS 1987. Atuação: mediações cíveis; mediações empresariais e trabalhistas; mediações familiares; mediações em saúde.

O mediador atua como um auxiliar e facilitador da comunicação entre as partes mantendo em seu poder o controle da sessão. O sucesso do mediador virá da percepção dos mediados sobre a sua postura em querer ajudá-los. Uma abordagem baseada em investigar os reais interesses das partes é incentivada desde início do processo. Desta forma, os mediados perceberão que o procedimento ocorre em função deles próprios ao buscar um acordo que as satisfaça com o resultado.

Regra geral, a declaração de abertura estabelece o tom de comunicação da mediação. Uma declaração em tom calmo e moderado auxiliará na utilização de um tom mais sereno para todos ao se expressarem.

Cabe ao mediador dizer que buscará fazer com que as partes consigam entender seus objetivos e interesses e, desse modo, possam construtivamente criar e encontrar suas próprias soluções através de uma estrutura de trabalho racional com estas etapas: 1) escuta das declarações de cada uma das partes; 2) identificação das questões práticas envolvidas; 3) estabelecimento de um roteiro/agenda; 4) abertura de espaço para negociações e apresentação de soluções; 5) encerramento da sessão com detalhamento dos compromissos assumidos. Este esboço permite que todos se situem e visualizem os progressos que estão ocorrendo durante o procedimento.

Extraímos da legislação pátria os princípios que regem a atuação dos mediadores no procedimento: 1) confidencialidade, este, importantíssimo, pois cria um espaço para que os mediados se exponham sem a preocupação que tais informações venham a ser utilizadas contra si em outros momentos. Ademais, ainda na confidencialidade, as informações recebidas em confiança não serão reveladas pois o mediador agirá responsavelmente pela preservação delas quando protege conteúdos que apresentam aspectos que alguém não quer que sejam conhecidos por outrem. Por oportuno, o mediador não pode ser testemunha do caso e tão pouco atuar como advogado dos envolvidos; 2) imparcialidade, ausência de preferência, preconceito ou favorecimento; 3) neutralidade, não determinação do resultado final; 4) independência e autonomia, com a liberdade para atuar sem pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo obrigação de redigir acordo ilegal ou inexecutável; 5) competência, implicando no dever de possuir qualificação que o habilite à

atuação; 6) respeito à ordem pública e às leis vigentes com o dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes

É interessante o mediador descrever as suas expectativas em relação às partes. Desse modo, será necessário afirmar que o desejável é que todos trabalhem solidariamente para tentar alcançar uma solução e destacar que todos devem escutar, com atenção, as preocupações, manifestações e perspectivas da(s) outra(s) parte(s). É bastante adequada a prática de lembrar algumas regras de comportamento por serem norteadores produtivos para que os objetivos da mediação sejam alcançados, a saber: escutar o outro sem interromper, anotar eventuais comentários, escutar para tentar entender o ponto de vista do outro mesmo que não concorde com o que ele diz, utilizar uma linguagem respeitosa para facilitar a escuta, não tomar a fala do outro como base para a reagir, etc. O ponto de encerramento da fala de abertura deve ser perguntar às partes se elas estão de acordo com as regras apresentadas e se desejam continuar com a mediação.

Uma fala de abertura completa legitima o mediador a fazer uso da ferramenta “enquadre”, aqui explicada como um instrumento utilizado para recentralizar na estrutura da mediação os mediados e suas falas sempre que tais se distanciarem dela. O enquadre não é realizado como uma repreensão ao mediando, mas, sim, como uma demanda positiva da mediação em benefício do todo e reforça a confiança no processo e no mediador.

Como recurso didático, muitos manuais de mediação são unânimes em considerar os itens abaixo como elementos integrantes da fala de abertura na mediação.

Como recurso didático, muitos manuais de mediação são unânimes em considerar os itens abaixo como elementos integrantes da fala de abertura na mediação.

Explicação do processo de mediação:

- ✓ objetivo da mediação
- ✓ voluntariedade
- ✓ flexibilidade
- ✓ confidencialidade (e exceções quando houver)

Explicação do papel do mediador:

- ✓ como facilitador da negociação e da comunicação
- ✓ não para impor uma solução
- ✓ não para aconselhar
- ✓ imparcialidade e neutralidade

Expectativa quanto ao papel das partes:

- ✓ esforço para resolverem as questões de forma respeitosa
- ✓ discussão franca e aberta
- ✓ sem interrupções das narrativas
- ✓ papel dos advogados, sua importância para proteger direitos e criatividade na solução das questões

Explicação das regras gerais a serem observadas:

- ✓ tempo da sessão de mediação e disponibilidade dos interessados
- ✓ possibilidade de mais sessões (quando houver)
- ✓ possibilidade de sessões privadas
- ✓ encaminhamentos em caso de acordo ou em caso de impasse - verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas
- ✓ confirmou a disposição de todos para participarem de acordo com as regras apresentadas

Como diz o ditado popular: “*Um bom começo é metade do caminho andado*”.

O discurso de abertura apresenta aos mediados o horizonte do procedimento de mediação do qual participarão. Ele situa cada parte no espaço que lhe corresponde e informa que esta organização será vital para o avanço da negociação. A clareza e o entendimento oferecem segurança, perspectiva e ordem para os trabalhos, virtudes importantes para o sucesso.

EMPATIA

Silvia Pedroso Nasrallah⁸³

Sempre escutamos que precisamos exercitar a empatia e nos colocar no lugar do outro. Como é isso? Somente ao escutar e me solidarizar com o outro já estou sendo empática? Como se desenvolve a empatia? E exatamente o que é a empatia?

Empatia é definida como a capacidade psicológica de sentir o que sentiria uma outra pessoa caso estivesse na mesma situação vivida por ela. Consiste em tentar compreender sentimentos e emoções, procurando experimentar de forma objetiva e racional o que sente a outra pessoa.

A inteligência emocional traz como uma de suas ferramentas a capacidade de se colocar no lugar do outro. Para isso é importante ter autoconsciência ou o autoconhecimento. Então, ser uma pessoa empática é compreender melhor nossos próprios sentimentos e ter uma compreensão mais ampla do mundo que nos rodeia. Além disso, a empatia pode conectar pessoas, dissipar preconceitos e atenuar hostilidades.

Indivíduos empáticos têm uma curiosidade natural e genuína sobre aqueles que não conhecem. A curiosidade fortalece nossa empatia ao conversarmos com alguém porque ficamos concentrados naquela pessoa.

Uma conversa empática requer duas coisas: dominar a arte da escuta e conectar emoções. Escutar com atenção é a capacidade de estar presente no que realmente está acontecendo no interior do outro e ao mesmo tempo estar consciente de si para poder separar o que é seu e o que é do outro.

Dominando a arte da escuta podemos nos identificar com a outra pessoa ou com a situação vivida por ela. É saber escutar os outros e se esforçar para compreender os seus problemas, suas dificuldades e as suas emoções.

⁸³ Bacharel em Língua e Literatura Inglesas pela Universidade Católica de São Paulo PUC/SP; Tradutora Juramentada; Advogada com pós graduação em Direito das Obrigações - Faculdades Metropolitanas Unidas FMU-; mediadora judicial credenciada pelo Tribunal de Justiça TJ/SP, mediadora extra judicial; Mediadora Avançada Certificada ICFML- Instituto de Certificação e Formação de Mediadores Lusófonos; Membro da Câmara de Mediação e Arbitragem Brasil-Líbano, Membro Efetivo da Comissão da Advocacia na Mediação e na Conciliação. OAB; sócia da Solve Resolução de Conflitos.

A empatia é diferente da simpatia, porque a simpatia é uma resposta intelectual, enquanto a empatia é uma fusão emotiva. Enquanto a simpatia indica uma vontade de estar na presença de outra pessoa e de agradá-la, a empatia faz brotar uma vontade de compreender e conhecer outra pessoa.

Dana Curtis no livro “Personalidades ADR e Dicas de Prática” (ADR Personalities and Practice Tips) traz a observação do psicólogo humanista norte americano, Carl Rogers, de que a compreensão empática é muito rara.” Não a recebemos nem a ofertamos com muita frequência. Ao invés disso, oferecemos um outro tipo de compreensão que é muito diferente...”

“Em nome de ser um bom ouvinte, geralmente damos respostas que são tudo menos empatia. Alguns de nós acreditam que empatia é dizer eu entendo”. Embora possa ser verdade que entendemos, quando não demonstramos a compreensão, abrimos mão dos benefícios da empatia: estabelecer rapport e confiança, corrigir mal-entendidos; encorajando uma maior exploração pelo orador.⁸⁴

Marshall Rosenberg⁸⁵. no livro “Comunicação Não Violenta”, Pag. 134 declara: “Receber com empatia é esvaziar a mente é receber com todo o nosso ser”. Na mesma página aponta que temos a tendência de dar conselhos e isso não é ser empático uma vez que a empatia requer que estejamos plenamente concentrados na mensagem da outra pessoa. Também na pag. 159 há uma citação de Carl Rogers que mostra a importância da escuta não condicionada a julgamentos:”“Quando [...] alguém realmente o escuta, sem julgá-lo, sem tentar assumir a responsabilidade por você, sem tentar moldá-lo é muito bom. [...] Quando sinto que fui ouvido e escutado, consigo perceber meu mundo de uma maneira nova e ir em frente.”

A importância da escuta é também trazida na mediação, sendo ela a primeira ferramenta de comunicação trazida por Tânia Almeida⁸⁶ em seu livro Caixa de Ferramentas, pp. 66 e 240:

“A Escuta ativa apoia-se no tripé da legitimação, balanceamento e perguntas e tem por objetivo: (i) oferecer uma qualidade de interlocução cujo acolhimento possibilite que as pessoas se sintam legitimadas no seus aportes e participação; (ii) conferir equilíbrio entre dar voz e vez aos integrantes da

⁸⁴ Curtis, Dana- ADR *Personalities and Practice Tips*- - *The role of Empathy in Reconciliation*. Pg. 61 American Bar Association 1998.

⁸⁵ Rosenberg Marshall, *Comunicação Não Violenta*, pg. 134 e 159. Ed Ágora 2006. Pag. 134 e 159.

⁸⁶ Almeida, Tania. *Caixa de Ferramentas*. Pag. 66 e 240. Ed dasheditora 2018. 4ª. Ed

conversa e viabilizar uma escuta que inclua o ponto de vista do outro; (iii) oferecer perguntas que gerem informação, propiciem progresso e movimento ao processo de mediação. [...]

(p. 240) Ouvir é ato fisiológico, portanto natural de todo aquele que possui aparato auditivo em funcionamento. A escuta, no entanto, é ação voluntária, aprendida ao longo da existência e distinta do ato de ouvir. [...] Uma escuta ativa pressupõe não somente a atenção, como também uma atitude participativa no diálogo. [...] o interlocutor precisa perceber que há interesse por sua narrativa e pelo tema que aborda. [...]. O praticante da escuta ativa deve demonstrar interesse pelo que diz seu interlocutor, de forma a lhe possibilitar um sentimento de legitimidade como autor de uma fala e de um conteúdo expresso oralmente. O interlocutor precisa perceber que há interesse em sua narrativa e pelo tema que esta aborda.

Enfim, para poder ser empático e provocar a empatia no outro, devemos fazer um exercício de autoconhecimento e perceber como nos comunicamos fazendo jus à máxima inscrita no Templo de Apolo em Delfos: “Conheça-te a ti mesmo.” Temos consciência se escutamos o outro verdadeiramente ou ouvimos fazendo julgamentos e procurando soluções conforme nossos próprios paradigmas?

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CURTIS, Dana L. *Personalidades ADR e Dicas para a Prática- capítulo O papel da Empatia na Reconciliação* (ADR Personalities and Practice Tips– capítulo The Role of Empathy in Reconciliation). American Bar Association. 1998.

ROSEMBERG, Marshall B. *Comunicação Não Violenta. Técnicas para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais*. São Paulo. Ed. Agora. 4ª. Ed. 2008.

ALMEIDA, Tania. *Caixa de Ferramentas em Mediação: aportes práticos e teóricos*. Ed. dasheditora. 4ª. Ed. 2018

A ESCUTA ATIVA E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Vânia Campêlo Loureiro⁸⁷

Nos últimos anos, o crescente número de artigos, resenhas e livros sobre a temática da mediação tem sido interesse do meio acadêmico, evidenciando que a resolução de conflitos vem atraindo muitos pesquisadores. Nesse sentido, a mediação, em particular no Brasil, teve um impulso relevante a partir da promulgação da Lei de Mediação 13.140/2015⁸⁸ e da reformulação do Código de Processo Civil 13.105/2015⁸⁹, e, portanto, esse marco regulador do nosso sistema jurídico brasileiro está servindo de base para promover uma mudança de paradigma na forma de resolver os conflitos, sejam eles de ordem privada ou pública.

Neste cenário, a aplicação da mediação tornou-se uma realidade indiscutível. Todavia, embora seja esta uma conquista muito significativa, novos desafios se apresentam, novos espaços precisam ser conquistados e os impactos na atuação do mediador merecem destaque. Dessa maneira, podemos citar os cuidados com o uso de algumas técnicas essenciais ao bom desenvolvimento na condução da mediação, com realce para a escuta ativa.

Quando falamos em escuta ativa, isso nos reporta ao princípio da oralidade, preconizado tanto no Código de Processo Civil Lei 13.105/2015 como na Lei de Mediação 13.140/2015, que está diretamente relacionado à necessidade de escutar os mediandos, de modo verbal e não-verbal. Assim, tal princípio destaca-se por explorar e resgatar a comunicação esfacelada entre os envolvidos no conflito na ambiência da mediação, que

⁸⁷ Psicóloga (Brasil e Espanha); Doutora em Psicologia Social e as Organizações (UB/ES); Diplomada em Estudos Avançados - Suficiência Investigadora pela UB/ES (Título equivalente a Mestrado no Brasil); Pós-graduada em Intervenção Psicossocial à Família no Judiciário (UFPE); Especialista em Psicologia Organizacional pelo Conselho Federal de Psicologia; Professora Universitária; Palestrante; Mediadora Certificada pelo Instituto de Certificação e Formação de Mediadores Lusófonos (ICFML); Capacitada em Theory and Tools of the Harvard Negotiation Project, pela CMI Interser, em Harvard; Sócia da Astreia – Formação Continuada e Resolução de Conflitos e Técnica Judiciária do Tribunal de Justiça de Pernambuco. Email: profavanialoureiro@gmail.com

⁸⁸ _____. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Lei da Mediação. Diário Oficial da União, Brasília, 2015c. Disponível em: Acesso em: 29 de fevereiro de 2016.

⁸⁹ BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, 2015b. Disponível em: Acesso em: 29 de fevereiro de 2016.

clamam por uma escuta ativa de excelência perante os mediandos e mediador. Nesse sentido, salienta-se a necessidade de compreensão do que está sendo dito, possibilitando uma reinterpretação do que é expresso e um **melhor entendimento das intenções** de quem fala, através da observância dos gestos e entonações.

Por outro lado, quando a aplicação do princípio da oralidade não acontece devidamente, as chances da eficácia na condução da mediação são reduzidas e, portanto, ele precisa ser respeitado para que o papel da mediação, em si, seja cumprido. Os grandes trunfos dos métodos consensuais de resolução de conflitos são a oportunidade de fala, da comunicação e da livre expressão dos mediandos quanto aos pontos de atrito sobre aquela contenda, ao contrário dos conflitos que são tratados de forma tradicional e judicializados, onde o espaço de fala fica comprometido, restrito e localizado na superfície do iceberg, devido à formalidade do rito processual em si.

Desta feita, a escuta ativa tornou-se uma técnica relevante no que tange o estabelecimento de um diálogo eficiente no espaço da mediação, presente nos métodos consensuais de resolução de conflitos, quebrando assim o paradigma na forma de lidar com o mesmo, enfocando a lide sociológica ao invés da lide processual (AZEVEDO, 2016).

Sendo assim, faz-se necessário criar um espaço propício para esta escuta, salientando, pois, a construção de um processo empático, que colabore ativamente para o surgimento dessa dinâmica relacional no ambiente da mediação, o que significa colocar-se na mesma situação da outra pessoa, para entender a realidade do outro e não apenas enxergar a sua própria realidade. A empatia está vinculada diretamente à escuta ativa, ao acolhimento e a construção da confiança, pois exige conexão entre as pessoas envolvidas num processo mediacional (SALEM, 2003). Sem essa conexão não se pode evoluir no procedimento da mediação, ou seja, em suas fases.

Ressalta-se que a prática da escuta ativa está relacionada a um a escuta verdadeira, interessada e genuína demonstrada pelo mediador quando manifesta seu real interesse pelo o que está sendo dito, favorecendo o estabelecimento dos vínculos entre o mediador e os mediandos. Tal interesse está relacionado com a observância do conteúdo da comunicação não-verbal e verbal, podendo ser exploradas por perguntas apropriadas, advindas do mediador, naquele contexto, sobre o que está sendo manifestado pelos mediandos e que, geralmente, trazem a este conteúdo, a emoção e sentimento referentes à situação conflituosa. Assim, o

mediador precisa conhecer as técnicas que permitam desvendar expressões corporais apresentadas pelos mediandos, pois são sinalizadores de mensagens não-verbais, assegurando a quem está falando a sensação de estar sendo ouvido, por meio de uma comunicação simples e direta.

Não obstante, escutar não significa estar de acordo, mas entender o ponto de vista de quem fala, sendo crucial que o mediador desenvolva essa habilidade de forma competente. A conscientização advinda desse diálogo intenso gera equilíbrio para as relações e cria a possibilidade de que ambos conheçam as posições (retratam as posturas assumidas pela pessoa como suas pretensões), os interesses (revelam seus desejos, suas preocupações e necessidades) e os valores (representam o grau de importância atribuído, subjetivamente, a pessoas, conceitos ou fatos) existentes no conflito vivido, evoluindo para sua transformação.

Por outro lado, caso exista carência na habilidade de escuta do mediador, ou seja, a forte limitação da comunicação interpessoal, sendo incapaz de escutar sem julgamentos ou críticas, pode-se impedir que haja uma maior compreensão do que pensam e sentem os mediandos. Trago a baila que os mediandos geralmente têm comprometida a sua escuta com relação ao outro, sendo a escuta do mediador essencial para conferir a ambos a percepção de interesse pelo o que cada um agrega ao diálogo (ALMEIDA, 2014).

Por fim, destaca-se que a excelência da escuta ativa frente à atuação do mediador de conflitos, como uma técnica de significância ao desenvolvimento da mediação, requer uma qualificação apropriada do mediador em sua formação de origem que precisa ser mais bem estruturada e acompanhada com supervisões de competência, tanto na esfera do mediador judicial como do mediador extrajudicial, com o fito de representar, legitimar e validar os métodos consensuais de resolução de conflitos como uma ferramenta para a promoção da pacificação social, de forma democrática e de fácil acesso ao cidadão, colaborando para a consolidação de uma política pública essencial em território brasileiro.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Tania. *Caixa de ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos*. São Paulo: Dash Editora, 2014.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). *Manual de Mediação Judicial*, 6 ed. Brasília :CNJ, 2016.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, 2015b. Disponível em: Acesso em: 29 de fevereiro de 2016.

_____. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Lei da Mediação. Diário Oficial da União, Brasília, 2015c. Disponível em: Acesso em: 29 de fevereiro de 2016.

LEME, Elvira Maria. *Comunicação Não-Verbal e Ferramentas Somáticas na Solução de Conflitos Jurídicos: Mediação Mediada pelo Corpo*. ANAIS – 21ª SEMOC, Salvador, 22 a 26 de outubro de 2018, ISSN 2448-1858.

SALEM, Richard. *Empathic listening*. BURGESS, Guy; BURGESS, Heidi (Ed.). *Beyond intractability*. Boulder: Conflict Information Consortium; University of Colorado, July 2003.

SALES, Lilia Maia de Moraes. *Mediação, suas Técnicas e o Encontro dos Conflitos Reais: Estudo de Casos*. *Revista de Direitos Fundamentais e Democracia*, Curitiba, v. 16, n. 16, p. 145-165, julho/dezembro de 2014, ISSN 1982-0496.

SOLETO, Muñoz Helena. *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos*. Editorial Tecnos, Madrid, 2011.

VALLEJO, Raúl de Diego, GESTOSO, Carlos Guillén. *Mediación: Proceso, Tácticas y Técnicas*. Madrid: Pirámide Editora, 2010.

O MÉTODO *CAUCUS* NOS PROCEDIMENTOS DE MEDIAÇÃO, COMO MEIO ALTERNATIVO DE SOLUÇÃO DE CONFLITO

Vinicius Negrão Zollinger⁹⁰

Por óbvio, *caucus* não é uma palavra de origem portuguesa. Por isso se faz necessário entender a sua origem, para então compreender porque hoje este termo é utilizado em nossos procedimentos de alternativo de solução de conflito.

Embora parte da doutrina entenda que *caucus* tenha origem do latim, o entendimento predominante é que este termo se originou das línguas dos povos nativos americanos, que em seu tempo utilizavam o termo como destinação ao conselho isolado dos membros mais influentes e dominantes de cada tribo.

Com a evolução da sociedade e a colonização inglesa, esse termo foi absorvido pela classe política e atualmente, segundo o dicionário on-line de língua inglesa, mantido pela Faculdade de Cambridge (Cambridge Disctionary: <https://dictionary.cambridge.org/>) designa-se caucus como uma reunião de um pequeno grupo de pessoas em um partido político ou organização que tem muita influência ou que têm interesses semelhantes.

Assim, atualmente nos estados de Iowa e Nevada – E.U.A, designa-se por *caucus* o sistema de eleitoral através do qual elegem-se delegados na fase das eleições primárias, cujo vencedor será então o indicad à concorrer às eleições presidenciais americanas, por cada partido.

Agora, nos questionamos, como este termo de origem nativo americana veio a ser utilizada em nossa linguagem jurídica?

Para compreendemos de forma clara a resposta para tal indagação, precisamos antes definir, mesmo de forma sucinta, em que consiste a mediação. Assim, mediação trata-se de um método de autocomposição de conflitos, onde as partes conflitantes são auxiliadas por um terceiro, neutro e independente em relação em relação à elas, cuja atuação limita-se em

⁹⁰ Advogado, formado pela UniFMU – Universidade Faculdades Metropolitanas Unidas. Pós-graduado em Direito Processual Civil pela UniFMU – Universidade Metropolitanas Unidas. Especialista em mediação e arbitragem pela UPT – Universidade Portucalense e Desruptive Law Institute

auxiliar as partes em processo de negociação, agindo como facilitador do diálogo, buscando entender e demonstrar as reais problemáticas que originam pretensão resistida e sua própria resistência.

Nessa hipótese a figura do mediador não interfere no resultado do litígio, mas induz as partes conflitantes à busca de uma solução que a ambos ou a todos se mostre como a melhor escolha.

Para que então o objetivo final da mediação seja alcançado, o profissional que conduz a sessão adota diversas técnicas específicas para auxiliar as partes litigantes a trilhar uma via rumo a um resultado útil e comum a todos. Dentre as diferentes técnicas, temos a título de exemplo o parafraseamento, teste de realidade, empatia, escuta-ativa, *rappport*, comunicação não-violenta e é claro, a *caucus*.

Assim, temos definida a técnica de *caucus* como uma sessão de mediação onde o mediador, à medida em que nota uma dificuldade de manter um diálogo face-to-face entre as partes litigantes, decide por isolá-las e passa então a conduzir a sessão de forma privativa e individualizada com cada uma das partes.

Em suma, essas sessões privadas que o mediador tem com cada uma das partes litigantes, de forma a viabilizar o fluxo de informações entre elas, são chamadas de *caucus*, sendo que, acredita-se na utilização deste termo devido à semelhança das características entre o processo eleitoral americano e a realização de sessões privadas. Isso porque, em cada uma dessas reuniões ou sessões é composta por apenas um dos polos concorrentes (eleição) ou conflitantes (mediação)

O método *caucus* revela-se de extrema importância e pertinência a medida em que o mediador nota que o diálogo comum tenderá à uma evolução negativa, cuja manutenção de ambas as partes no mesmo ambiente apenas elevará a animosidade entre elas, devido à influência emocional e condição psicológica de cada pessoa.

Isolando as partes, tende-se a acalmar o estado emocional dos conflitantes, que o mediador passará a ter melhores oportunidades de explorar melhor o objeto propriamente dito da mediação e também dos aspectos emocionais que podem estar influenciando ao conflito.

Com isso passamos a identificar os benefícios que essas sessões privadas agregam ao procedimento de mediação como um todo, abrangendo não apenas ao mediados, mas também às partes, ao passo em que ela percebe com mais clareza a isenção do mediador, ela passa

também a se identificar, trazendo-lhe a sensação de acolhimento personalizado às condições e necessidades dela, fazendo com que em sessões seguintes, as partes possam ser colocadas face-a-face, de forma consciente e determinante à solução do conflito.

Diante da resenha apresentada, podemos concluir que o método cáucus pode se revelar extremamente eficaz para a solução do conflito através dos meios de autocomposição assistida, porém caberá sempre ao profissional facilitador, seja ele um mediador ou um conciliador, avaliar qual o método que se revelará mais eficaz para que o objetivo final seja atingido, qual seja sempre a composição e pacificação de conflitos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL, Conselho Nacional de Justiça. *Manual de Mediação Judicial*, AZEVEDO, André Gomma de(org). 6ª. Ed.2016. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em 10.06.2020

RAZ, Tahl; VOSS, Chris. *Negocie como se sua vida dependesse disso*. Tradução Bruno Casotti. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

URY, William. *Como chegar ao sim com você mesmo*. Tradução Afonso Celso da Cunha. Rio de Janeiro: Sextante, 2015.

VEZZULLA, Juan Carlos. *Teoria e prática da mediação*. Curitiba: IMAP, 1998.

COMISSÃO TÉCNICA edição 01.2020

Bernardo Gurbanov

Bacharel Mercantil, UBA Universidade de Buenos Aires. Editor. Presidente da ANL Associação Nacional de Livrarias. Certificado no curso Capacitação em mediação online pela ODR Latinoamérica e CS VIEWS Mediação e Arbitragem. Consultor para o mercado editorial e políticas públicas de incentivo à leitura.

Camila R. Manfredini Ferreira

Advogada e Mediadora. Extensão Universitária em Direito Processual Civil – COGEAE/PUCSP, Processo Civil. Pós graduanda em Especialização nos Meios Alternativos de Resolução dos Conflitos Humanos - MARCHs com docência para o ensino superior na Escola Superior de Advocacia. Mediadora na Câmara Cs Views Mediação e Arbitragem. Capacitação e Formação de Mediadores e Conciliadores de acordo com a Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (Turma G01-31) – Coordenação Dra. Maria Cristina Zucchi ESA.

Certificada no curso Capacitação em mediação online pela ODR Latinoamérica e CS VIEWS Mediação e Arbitragem.

Celeida M. Celentano Laporta

Co - Founder da CS VIEWS câmara de Mediação e Arbitragem e do Instituto CS VIEWS. Coordenadora do Informativo ADR&ODR Brasil. Bacharelado e Licenciatura Matemática PUC/SP, Analista de Sistemas, Advogada com pós graduação Tributária PUC/SP, Mestre em Direito pela Escola Paulista de Direito EPD, Coach Empresarial com formação e Certificação Internacional, Professional & Self Coaching pelo Instituto Brasileiro de Coaching IBC, Mediadora Judicial do CEJUSC – Centro Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania Santana de Parnaíba/São Paulo, Mediadora Judicial CECON – TRF3 Barueri/ São Paulo, Árbitra, Mediadora judicial e extrajudicial credenciada no CNJ – Conselho Nacional de Justiça. Mediadora Certificada ICFML Instituto de Certificação de Mediadores Lusófonos na Universidade Porto, Portugal. Curso Theory and Tools of Harvard

Negotiation Project – EUA., Especialização Mediação Universidad Salamanca – Espanha, Especialização Mediação e Arbitragem Universidade Portucalense – Portugal. Co Autora: Fenômeno da Desjudicialização: Uma Nova Era de Acesso à Justiça, Coordenador Doutor Willis Santiago Guerra Filho, Ed. Lumen Juris, 2018. Autora do livro ODR – Resolução de Conflitos online, Ed. Lumen Júris, 2020. Palestrante e professora de cursos na área dos Meios Adequados de Resolução de Conflitos.

Isamar Figueira

Bacharel em Pedagogia, Mediadora Judicial e Extrajudicial formada pela Mediação e Conciliação Judicial, IMA- Instituto de Mediação e Arbitragem, conforme a Resolução 125/2010, Mediadora Online capacitada pela ODR LATINOAMERICA E CS VIEWS, com Registro Global de Cibermediadores. Atuação como Mediadora e Conciliadora junto ao CEJUSC de Santo Amaro desde 2017 e Supervisora de Mediadores em Santo Amaro desde 2019, atuação também no JEC de Santo Amaro e atuação como Mediadora na Câmara Cs Views Mediação e Arbitragem.

Monitora em Curso de Capacitação de Mediadores Online da ODR Latinoamérica e CS VIEWS.

Salvador GiglioNeto

Conciliador e Mediador judicial e extrajudicial cadastrado no Tribunal de Justiça de São Paulo e no Conselho Nacional de Justiça; atuante em várias Câmaras de Mediação e em alguns CEJUSCs de São Paulo. Palestrante, gestor de conflitos em grupos (família, empresas, consumidores e condomínios) e equipes multidisciplinares. Instrutor e expositor da Oficina de Pais e Filhos em parceria com TJ-SP e CNJ. Professor universitário, administrador de empresas com especializações em Administração Industrial e Métodos de Ensino a Distância. Possui mais de 1.000 horas em Conciliação, Mediação judicial e extrajudicial, presencial (ADR) e virtual (ODR) e 36 anos na área de informática.