



AS TÉCNICAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA MEDIAÇÃO CONFLICT RESOLUTION TECHNIQUES IN MEDIATION

André Rojai Neto¹

RESUMO

A mediação é uma das formas de resolução de conflitos pertencentes a autocomposição. A autocomposição é o modo como os próprios conflitantes deliberam para decidir a solução do seu conflito, auxiliados por um mediador, que não possui poder de decisão sendo apenas responsável por regular e impulsionar o diálogo. Este trabalho busca destacar as técnicas de resolução utilizadas na mediação. Esta que vem se tornando cada vez mais predominante como forma de resolução de conflitos, vez que o Estado se encontra “afogado” e, assim, com dificuldades de exercer a jurisdição e promover a paz social. A mediação possui maiores benefícios garantidos pelo bom uso das suas técnicas.

Palavras-chave: Autocomposição. Conflitos. Mediação.

ABSTRACT

Mediation is one of the forms of conflict resolution pertaining to self-composition. Self-composition is the way the conflict-makers themselves use deliberation to decide the solution of their conflict, aided by a mediator, who has no decision-making power only being responsible for regulating and fostering dialogue. This work seeks to highlight the resolution techniques used in mediation. This is becoming more and more prevalent as a form of conflict resolution, since the state is "drowned" and, thus, having difficulties to exercise jurisdiction and promote social peace. Mediation has greater benefits guaranteed by the good use of its techniques.

Keywords: Conflicts. Mediation. Self-composition.

INTRODUÇÃO

Por necessidade, o homem precisa organizar-se em grupos e estabelecer relações com seus semelhantes para, assim, sobreviver. Entretanto, ao homem, ainda é inerente tendências individualistas de tempo primitivos que, por sua vez, criam diversos conflitos capazes de prejudicar a coesão social. Conflitos são choques de vontades contrárias, que ocorrem na vida cotidiana das partes, ou seja, são pretensões resistidas. Em suas percepções, os conflitantes os concebem como algo ruim, que provocam uma mudança na sua rotina, porém, a causa do

¹ Autor. Acadêmico do 3º Semestre do curso de Direito da Faculdade de Direito de Santa Maria – FADISMA. Endereço eletrônico: rjai.neto@terra.com.br



conflito poder ser tanto a resistência de outra pessoa quanto o desconforto de uma mudança. O conflito pode existir em qualquer relação social permanente ou temporária. Por isso, como as sociedades humanas estão repletas de conflitos, o Direito é necessário. Contudo, o conflito não é algo ruim, vez que é importante elemento das relações sociais e importante fator para as transformações individuais e coletivas. Assim, dos conflitos podem advir oportunidades para refletir sobre as relações de que nasceram, e aprimorá-las.

Cada conflito deve ser resolvido de acordo com as diferenças e insatisfações das relações que o deram origem. Este tratamento diferenciado deve buscar qual o melhor modo de comunicação de encaminhamento e, também, o método mais adequado para lidar com o problema, vez que, dependendo das suas origens, existem conflitos de difíceis e fáceis resoluções. Por exemplo, conflitos gerados a partir de diferentes valores e relações são de difíceis negociação, enquanto, aqueles que os incentivos são altos e as partes têm muitos em comum e estão fortemente comprometidas, são problemas mais fáceis.

Pode-se também dividir os conflitos que possuem aspectos objetivos e subjetivos. Os primeiros são de casos de origem em que as partes não possuem relacionamento prévio ou meramente circunstanciais. Os segundos dizem respeito aos conflitos originados entre partes que possuíam relacionamento anterior ou que deverão manter um relacionamento. Quando as partes possuem um bom relacionamento, o melhor método de solução de conflitos é a negociação direta pois as partes resolvem os seus problemas objetivamente. Já a mediação é o instrumento mais adequado para os conflitos com aspectos subjetivos, originários de relações duradouras, que prefere o diálogo, com a finalidade de pacificar a relação ao invés de realizar um acordo.

Dito tudo isso, o conflito é intrínseco às relações sociais, podendo ser dividido em diferentes aspectos. Cada conflito deve ser analisado de acordo com sua origem para que a técnica mais adequada seja empregada. Dentro da mediação existem, também, diversas técnicas para uma melhor resolução do conflito.

1. ESCUTA ATIVA

O encargo de estimular os mediandos a falarem sobre o conflito, promovendo a escuta mútua e a dar conhecimento a todos de seus interesses e posições, pertence ao mediador. A



escuta ativa faz com que a outra parte do diálogo note que está sendo ouvida pelo outro interlocutor que se mostra interessado em seus pensamentos e em suas opiniões.

A escuta ativa não consiste apenas de ouvir, mas pondera atentamente as mensagens verbais e não-verbais. O mediador pode inferir diversos elementos importantes por meio da observação de sua postura, de suas expressões e mesmo do contato visual. Assim, a percepção do mediador é mais do que a mera compreensão de palavras.

Conforme esclarecido pelo livro “Mediação de Conflitos”, dentro da própria técnica existem técnicas inerentes à escuta ativa:

Manter postura relaxada mas atenta; participar ativamente da conversa, mostrando-se receptivo e disponível para escutar; evitar escutar e digitar/escrever ao mesmo tempo; usar incentivos verbais como “Fale mais”, “Verdade?”; reduzir ao máximo gestos que possam distrair o interlocutor (como brincar com uma caneta, estalar os dedos...); manter um contato visual eficiente, procurando evitar desviar o olhar; fugir à tentação de interromper a pessoa no meio de sua fala; fazer perguntas para checar o que foi dito; usar a empatia e ser compreensivo. (SILVA, 2013)

Com a prática, o mediador se torna mais atento e experiente com seus sentidos, tornando-se capaz de buscar entendimento e aceitação nas resoluções de conflitos.

2. MODO AFIRMATIVO

Desde a primeira etapa de mediação, as afirmações buscam definir quais são os objetivos da técnica. O modo afirmativo consta de algumas técnicas inerentes: separar o problema das pessoas, compartilhar percepções, usar palavras positivas e focar no futuro.

Para separar o problema das pessoas, o mediador pode construir, com a participação das partes, uma lista das questões a serem resolvidas. É proposto pelo mediador que os mediados digam quais pontos desejam abordar, o mediador os anota e afirmar sobre a dificuldade de resolver todos ao mesmo tempo e realça o benefício de abordarem um dos pontos sobre o qual possam conversar.

Quanto ao compartilhamento de percepções e o uso de palavras positivas, pode se destacar a regra fundamental da mediação, como expressa Giselle Groeninga, quando, por exemplo, as partes se acusam logo no começo da sessão de mediação:



Toda e qualquer coisa que falarem será utilizada em favor deles. Para tanto, se ocorrer qualquer tipo de desqualificação ou agressão, mesmo que não percebida por eles, a comunicação será interrompida e será eleito outro caminho. As desqualificações podem acontecer sem que percebam, mas os Mediadores estarão atentos para promover uma comunicação proveitosa para todos. (GROENINGA)

Aliás, o mediador pode parafrasear e resumir as afirmações declaradas para confirmar a compreensão delas e poder progredir na sessão. Assim, os mediandos podem ouvir e compreender melhor aquilo que disseram. Ao escutar o que foi dito, os mediandos podem reconhecer algum erro e formularem uma nova afirmação corrigindo a anterior, concordando que houve um mal-entendido. Ou sensibilizar-se depois de ouvir o conteúdo do que foi dito. Também, o mediador pode utilizar o modo afirmativo antes do término da sessão, resumindo a sessão de mediação e ressaltar os benefícios da comunicação.

Outra importância das técnicas de resumir e parafrasear é garantir às partes que o mediador realmente as escutou e compreendeu. Ademais, ao iniciar uma nova sessão, a recapitulação dos eventos ocorridos entre elas ajuda a perceber os seus efeitos.

3. MODO INTERROGATIVO

Por último, mas não menos importante, o modo interrogativo é a técnica mais utilizada pelos mediadores. Esta técnica consiste em questionar os mediandos, permitindo a eles conversar diretamente; expressar suas emoções, questionamentos, a complexidade do conflito; e estimular a criação de ideias.

Existem diversos tipos de perguntas. As perguntas exploradoras são úteis para revelar o que está oculto; por exemplo, perguntas que utilizam os pronomes “o que”, “quando”, “onde”, “com”, etc. Ao mediador é recomendável que busque muitos detalhes possíveis do conflito pois, de acordo com André Gomma de Azevedo, “perguntas sobre as particularidades da situação podem fazer o problema parecer menos complicado e levar as pessoas a pensar as soluções de maneira específica e prática”.

As perguntas reflexivas possibilitam estimular a reflexão quando as partes prendem suas falas taxativas. Nesses casos, o mediador pode fazer questionamentos, como: “o que o faz pensar que essa pressuposição está certa?” “Isso é mesmo assim?” “Você acha que hoje em dia isso se mantém?”. Pode também, o mediador, fazer perguntas reflexivas para



conscientizar a parte quanto ao modo de interpretação: “O que isso significa para você?” “Isso também poderia significar outra coisa?” “Como você chegou a esse significado?” “Uma coisa precisa corresponder a outra?”

É possível, também, ponderar hipóteses que escapam do ponto de vista das partes. Como exemplo temos o conflito entre o locador e o locatário, onde o mediador pode considerar algumas perguntas: “O que ocorreria se o contrato fosse rompido imediatamente e o imóvel fosse desocupado?” “Dessa forma, o mediador introduz na percepção dos mediados a imagem de um sem o outro, e são capazes de perceber detalhes que estejam ignorando.

As perguntas clarificadoras são uteis para o mediador questionar falas sobre lugares comuns e ditados populares: “Quem diz isso?” “Isso vale para quem?” “Isso também vale para você?” “Isso também poderia ser diferente?” “Quem se beneficiaria com isso?” “Isso é sempre assim?” “Todos?” “Qualquer um?” “E quando não é assim?”

Por fim, existem perguntas relevantes que podem estimular que as partes pensem juntas em uma solução: “Na sua opinião, o que poderia funcionar?” “O que você pode fazer para ajudar a resolver esta questão?” “Que outras coisas você poderia tentar?”

CONCLUSÃO

A identificação da técnica é fundamental para o progresso durante uma sessão de mediação. Por meio dela que as partes podem resolver seu conflito com maiores benefícios que podem extrapolar a pessoa delas. Vez que algumas das finalidades da resolução consensual são: prevenir conflitos e permitir a continuidade da relação social. Por isso, a intenção da mediação é ser adaptável. Ela deve ponderar sobre diversas possibilidades de resolução adequadas para cada caso.

Vale ressaltar que das técnicas elencadas neste trabalho, a mais utilizada é o modo interrogativo. Serão das perguntas do mediador que advirão as respostas mais importantes sobre o conflito. Com estas respostas, o mediador poderá compreender o conflito e controlar o caminho pelo qual irá percorrer, sem esquecer que ele deve se manter imparcial.

Portanto, a mediação só é um instrumento eficaz de resolução de conflito se o mediador, um terceiro importante, souber utilizar os instrumentos (técnicas) a sua disposição caso contrário a única alternativa será buscar a solução no “afogado” Poder Judiciário.



REFERÊNCIAS

LUCHIARI, Valeria Lagrasta. **Coleção ADRs - Mediação Judicial - Análise da Realidade Brasileira**. Forense, 11/2012.

SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves (Org.). **Mediação de conflitos**. Atlas, 06/2013.