

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
COORDENADORIA GERAL DE ESPECIALIZAÇÃO, APERFEIÇOAMENTO E
EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA PUC-SP**

PATRÍCIA CLÉLIA COELHO DE CARVALHO

O DIÁLOGO COMO FUNDAMENTO ESSENCIAL À MEDIAÇÃO

São Paulo

2015

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
COORDENADORIA GERAL DE ESPECIALIZAÇÃO, APERFEIÇOAMENTO E
EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA PUC-SP**

PATRÍCIA CLÉLIA COELHO DE CARVALHO

O DIÁLOGO COMO FUNDAMENTO ESSENCIAL À MEDIAÇÃO

Monografia apresentada como requisito parcial de aprovação no Curso de Aperfeiçoamento “Mediação: Intervenções Sistêmicas para Resolução de Conflitos e Disputas em Diferentes Contextos”, sob coordenação da Professora Mônica Haidée Galano.

**São Paulo
2015**

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar ao meu marido *Otávio* por todo amor, carinho e paciência que tem dedicado. Por sempre me apoiar e estar disponível para me ajudar, acreditando em mim embora as circunstâncias, muitas vezes, mostre o contrário. Meu eterno amor!

Aos *meus filhos*, embora de forma não consciente, me iluminam com amor incondicional e que de alguma forma me incentivam a continuar.

Ao meu pai *Udomery (in memorian)* o meu maior mestre;

À minha mãe *Concecita, (in memorian)* mulher guerreira e heroína, sempre presente no meu coração e pensamento.

Aos meus irmãos, em especial, *Marcius e Ananda*, por compartilharem da minha vida em todos os momentos e por ter consciência de quanto são especiais. Minha eterna gratidão!

A minha mestra, inspiradora e amiga *Ana Luiza Isoldi*. Essa conquista eu compartilho com você com muita alegria, pois acompanha minha trajetória, confiou em mim até mais do que eu mesma e faz parte dessa vitória!

Aos meus colegas de classe, em especial a *Rita de Cássia*, pois pude encontrar nela uma verdadeira amiga e ter cada vez mais convicção da bondade do Universo.

Aos professores, especialmente a *Monica Haidée Galano*, pelo suporte indispensável, pelas suas correções e incentivos e sabedoria.

E finalmente agradeço Àquele que se convencionou chamar de *Deus*, pelo dom da vida!

RESUMO

O tema abordado busca trazer reflexões sobre o diálogo na mediação. Somos seres sociáveis em constante transformação, viver requer dialogar, resultados das interações com o outro com o qual nos relacionamos através da comunicação, cada um de nós é interdependente dentro do sistema de conexões, buscando o equilíbrio. O medo, a raiva, a tristeza, a culpa, o amor, são sentimentos inerentes à condição humana, que podem gerar momentos de conflitos, muitas vezes por falhas na comunicação. A Mediação é excelente meio para gerir conflitos, facilita na condução do diálogo entre as pessoas, convida a suspensão de julgamentos para obter conhecimento. O papel dominante do diálogo é revelar a incoerência do pensamento, através das narrativas do mediando, mostrar para que serve o “problema” e como se pode transformá-lo positivamente, resgatando a pessoa da prisão da posição de “essa é minha verdade absoluta”, crença que interrompe o fluxo do diálogo. Aprender a dialogar equivale a compreender como lidar de forma harmoniosa com o diferente, meta para alcançar objetivos e o bem estar. O Mediador observa e escuta ativamente o mediando, detecta crenças, valores, sentimentos, cultura, e o auxilia a ressignificar sua história, revisitar e reestruturar os acontecimentos passados escondidos e os paradigmas de vida saturada de problemas, cooperando na criação de novas ideias, abrindo portas e construindo um novo enredo para enfrentar melhor o futuro, com histórias mais felizes.

Palavras-chaves: Diálogo. Mediação. Técnicas Narrativas.

.

ABSTRACT

The topic covered seeks to bring reflections on the dialogue in mediation. We are social beings constantly changing, living requires dialogue, results of interactions with others with whom we interact through communication, each of us is interdependent connections within the system, seeking balance. Fear, anger, sadness, guilt, love, feelings are inherent to the human condition, which can lead to moments of conflict, often for failures in communication. Mediation is excellent way to manage conflicts, facilitates in the dialogue between people, invites the suspension of trials for knowledge. The dominant role of dialogue is to reveal the incoherence of thought, through the narratives of mediating, show serving the "problem" and how to transform it positively, rescuing the person from prison the position of "this is my absolute truth", belief that interrupts the flow of the dialogue. Learn to dialogue equates to understand how to deal smoothly with different goal to achieve goals and well-being. The mediator observes and actively listen to mediating detects beliefs, values, feelings, culture, and helps you reframe your story, revisit and restructure the hidden past events and the paradigms of saturated life issues, cooperating in creating new ideas, opening ports and building a new plot to better face the future with happier stories.

Keywords: Dialogue. Mediation. Technical Narratives

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
1 APORTES DO DIÁLOGO NA MEDIAÇÃO	9
1.1 DIÁLOGO SOCRÁTICO.....	12
1.2 ESCUTA ATIVA DAS NARRATIVAS E O DIÁLOGO	13
1.3 DO PROCESSO DIALÓGICO.....	17
1.4 MUDANÇA DO MAPA MENTAL: SISTEMA BINÁRIO PARA DIÁLOGO COLABORATIVO	19
2 TÉCNICAS DO DIÁLOGO APLICADAS Á MEDIAÇÃO	22
2.1 A EMPATIA - MECANISMO BENÉFICO DA DIALOGICIDADE.....	22
2.2 A ARTE DE PERGUNTAR E PARA QUE PERGUNTAR?.....	24
3 MEDIAÇÃO - AUXILIANDO A RECONTAR HISTÓRIA SATURADAS DE PROBLEMAS POR HISTÓRIAS ALTERNATIVAS E MAIS FELIZES.....	29
3.1 PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO	29
3.2 A MEDIAÇÃO COMO PLATAFORMA PARA AS PESSOAS A EXPANDIREM A REALIDADE DELAS DE UMA FORMA SEGURA E RESPEITOSA	32
3.3 HABILIDADES DO MEDIADOR PARA DETECTAR PADRÕES E INTERFERIR NO SISTEMA CONFLITIVO DE FORMA POSITIVA	34
CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS.....	40

INTRODUÇÃO

Viver significa participar de um diálogo: interrogar, escutar, responder, concordar, etc. Neste diálogo, o homem participa todo e com toda a sua vida: com os olhos, com os lábios, as mãos, a alma, o espírito, com o corpo todo, com as suas ações. Ele se põe todo na palavra e esta palavra entra no tecido dialógico da existência humana, no simpósio universal.” (Bakhtin, 1992, p. 184)

O tema abordado busca contemplar a importância do diálogo na mediação dentro de um universo de seres sociáveis e relacionais, viver em sociedade importa relacionar-se com o outro, interagir em tempo integral, almejar o bem-estar e nesse sentido quanto maior a habilidade de lidar com as diferenças interpessoais e com os conflitos que nascem dessas relações no processo da convivência, mais nos aproximamos de um mundo harmônico e feliz.

As atividades humanas, por mais variadas que sejam, estão elencadas com o uso da comunicação verbal ou não verbal e dentro desse sistema comunicacional, o diálogo confere a possibilidade de escolha consciente para a construção de um palco que protagonize o entrelaçamento de perspectivas e convivências pacíficas.

No entanto, a rotina corrida do dia a dia, especialmente nos dias atuais com enxurradas de informações e certezas, reforça o agrupamento de crenças em verdades absolutas e individuais, cristalizando uma forma de pensar contrargumentativa, pautada no paradigma binário de ganhar ou perder, viver ou morrer, desprezando interesses em comum e circularizando o caos social.

Para transformar a cultura atual e violenta é imprescindível reflexão e ação, isso significa suspender a maneira de pensar “certo ou errado”, “sim ou não”, “eu ou você” interligados ao cotidiano automático e começar a pensar de forma inclusiva, refletir em prol da comunhão de interesses, expandindo para o bem comum e uma sociedade mais cooperativa e satisfeita.

Um passo rico nessa direção é introduzir o diálogo como ferramenta útil à comunicação, isso significa prestar atenção na forma como criamos o pensamento, o poder que as palavras exercem sobre nós e sobre o outro, implantar esse olhar atento como metodologia no dia a dia, focar a atenção naquilo que se quer transformar, criar consciência e um novo mapa mental.

Fundamental perceber o início desse processo, ou seja, o modo pelo qual recebemos e transmitimos uma mensagem, por exemplo, quando há elogios sentimos uma sensação confortável que nos invade e influencia nossas ações, mas quando existe crítica, conforme nossos julgamentos, o conflito está premente, contaminando as ações que provavelmente irá esbarrar em alguém.

A mediação avigora a essencial habilidade de lidar com o outro, enfatiza a escuta ativa, confere atenção especial ao diálogo interno dos sentimentos e necessidades, bem como uma conversa entre duas ou mais pessoas, considera valor para convivência, faz perceber diferenças e cria oportunidades, sinaliza que não há um dono da verdade, mas percepções distintas e versões que podem ser adaptadas a novas histórias.

A comunicação, a relação interpessoal e o diálogo são temas que permeiam a mediação em todas as suas abordagens, e nessa essência o diálogo se destaca enquanto uma plataforma compartilhada entre as pessoas que buscam um entendimento comum sobre alguma questão.

1 APORTES DO DIÁLOGO NA MEDIAÇÃO

A mediação é um excelente instrumento de gestão de conflito interpessoal, é meio de pacificação social, pelo qual o mediador, terceiro independente e imparcial aproxima e facilita a comunicação das partes, para que estas solucionem suas divergências e construam, por si próprias, em um ambiente colaborativo, seus acordos com base nos seus interesses.

O mediador competente deve conhecer as diversas técnicas da mediação, ser hábil em lidar com as emoções e transitar por diversas áreas do conhecimento, uma vez que a mediação é uma ciência interdisciplinar, proporcionar às partes possibilidades de encontrarem seu itinerário, através da arte do diálogo, para que vislumbrem a harmonização social e aprendam a gerenciar seus conflitos de forma positiva.

Essa compreensão gera reflexão sobre a importância de intercâmbio entre ideias, conhecimentos, experiências, conferindo atividades produtivas que se entrelaçam entre as pessoas e proporcionam abertura de novas portas para solução de um problema.

O diálogo dá o alicerce para a formação de novos conceitos, que envolve a conversa consigo mesmo, com o passado e futuro e mais especificamente no caso da Mediação, um diálogo centrado aos encontros entre pessoas, que se reúnem com objetivo comum de satisfazerem suas necessidades interdependentes.

A mediação é um processo que abre oportunidade para construção de um ambiente harmônico, o qual não aceita adversários, mas pessoas que desejam diluir os obstáculos, convertendo um cenário de enfrentamento em cenário colaborativo.

Por isso, sendo o processo da mediação um sistema cooperativo e conversacional e seu principal alicerce o diálogo, iniciaremos este tema com breves considerações sobre a definição do que é o diálogo para podermos compreender

como utilizá-lo em um mundo moderno, globalizado, com inúmeros recursos tecnológicos, que busca incessantemente por respostas.

O diálogo é interação entre duas ou mais pessoas e mais, etimologicamente a palavra deriva do radical grego “dia”, que significa “através” e “logos” equivale a significado, assim diálogo, pode ser traduzido como sendo significado que flui através das pessoas. Incorpora elemento com realce nas perguntas, nas questões, na co-criação, na escuta, na suspensão dos juízos, na revelação das teorias de cada um.

O mundo atual em que vivemos adora respostas rápidas para problemas cotidianos, o ponto é resolver o incômodo sem esbanjar tempo, saber a resposta certa e passar para frente, no entanto esse tipo de conversação pode até ser útil em certas circunstâncias, mas na maioria das vezes torna-se problemático para lidar com os desafios do século XXI.

Embora exista internet, grupos de redes sociais, informações de fácil acesso, respostas instantâneas de como resolver questões, na maioria das vezes a comunicação entre os indivíduos repete padrões transmitidos de geração em geração, a capacidade de comunicação fica superficial, essas respostas têm prazo de validade reduzido. A diversidade dos desafios atuais e a crescente interdependência exigem um diálogo participativo, cooperativo e interativo, grande parte dos nossos desafios diários, carece de uma intercessão com o diferente. Como nos ensina Nelson Mandela:

“sempre procurei ouvir o que cada uma das pessoas engajadas em uma discussão tinha a dizer antes de arriscar manifestar a minha própria opinião”¹

A vida de Nelson Mandela é baseada no diálogo, o sucesso da África do Sul no processo de negociação que envolveu transição pacífica e negociada do

¹ <http://manualdohomemmoderno.com.br/comportamento/ensinamentos-de-nelson-madiba-mandela>

regime *apartheid*² a democracia foi possível pelo diálogo, ganhou o Prêmio Nobel da Paz em 1993, um paradigma para o mundo.

O diálogo entre saberes deve ser percebido, compreendido e sentido, não como concorrentes, mas sim como parceiros no caminho para descobrirmos as respostas duradouras para transformação da relação, interna e externa, para que a felicidade de cada um seja sustentável e compartilhada.

A consciência de que compartilhar saberes, experiências, escuta ativa e empática em relação ao que a outra pessoa tem a nos falar deve ser a sustentação primordial para o início de qualquer diálogo, ou seja, nas palavras do famoso físico quântico David Bohm (1996, p.139), a fonte do problema reside basicamente no pensamento.

Nesse contexto, David Bohm (Op. Cit.) ofereceu muitas contribuições significativas à metodologia do diálogo, ele defendeu com muita propriedade que o pensamento modela nossa realidade e que o diálogo, em contrapartida modela o pensamento e os processos mentais. Ele enxergava o diálogo como um processo de encontros diretos, cara a cara, em que as pessoas compartilham uma plataforma comum de sentido – uma mente compartilhada ou mente coletiva- Não se trata de um processo pelo qual a pessoa tenha que convencer a outra de suas idéias, mas ao contrário, uma situação que os participantes se mobilizam para criar um entendimento comum sobre algo. De acordo com Bohm (op. cit.) pensamento é um grande processo e não faz sentido compartimentá-lo em meu e seu pensamento.

A prática mais importante do diálogo Bohminiano é a suspensão de julgamentos, suposições, reações, impulsos, emoções, durante o processo, isso não importando em ignorá-los, mas estar atentos a eles, observá-los sem julgar estar certo ou errado. As pessoas devem estar conectadas, tornando-se um espelho, refletindo o conteúdo do pensamento. A medida que o processo do pensamento é observado, ele se modifica.

² Refere-se a uma política racial, a minoria branca, os únicos com direito a voto, detinha todo poder político e econômico no país

1.1 DIÁLOGO SOCRÁTICO

A palavra é o fio de ouro do pensamento. Sócrates³

Sócrates nasceu em Atenas provavelmente a 470 A.C., tornou-se um dos principais pensadores da Grécia Antiga, considerado pelos seus contemporâneos um dos homens mais sábios e inteligentes, adotou o diálogo como forma de reflexão. Seu método de transmissão de conhecimentos e sabedoria era o diálogo. Dedicou a levar os seus concidadãos a que se conhecessem a si mesmos, o interlocutor era conduzido à inevitável conclusão: “só sei que nada sei”, a partir da qual poderia começar a ser escutado

A introspecção é o característico da filosofia Socrática e exprime-se no famoso lema *conhece-te a ti mesmo* - isto é, torna-te consciente de tua ignorância - como sendo o ápice da sabedoria, que é o desejo da ciência mediante a virtude. E alcançava em Sócrates intensidade e profundidade tais, que se concretizava, se personificava na voz interior divina - gênio ou demônio⁴.

Esse Famoso filósofo grego, em vez de dar aulas como um mestre tradicional, conversava, fazia perguntas, debatia, principalmente quando iniciava uma conversa com os aprendizes. Sócrates tinha uma técnica: agia como se nada soubesse. Ao longo dos debates, levava os oponentes a reconhecer a fraqueza de seus próprios argumentos e a compreender os problemas encontrados no diálogo. Fazia uma analogia de sua função de mestre e da profissão de sua mãe que era parteira. Para ele, não se dava a luz à criança, apenas auxiliava-se a parturiente.

Nessa comparação, Sócrates mostrava que seu diálogo era feito em dois momentos: o primeiro correspondia às "dores do parto". Nesta etapa, o filósofo partia da premissa de que nada sabia e levava o interlocutor a apresentar suas opiniões. Em seguida, fazia-o perceber as próprias contradições ou ignorância para

³www.refletirpararefletir.com.br

⁴ <http://www.mundodosfilosofos.com.br/socrates/>

que realizasse uma depuração intelectual. Mas, para Sócrates, só a depuração não levava à verdade. Chegar a ela constituía a segunda fase do processo. Aí, ocorria o "parto das ideias" (expresso pela palavra *maiêutica*), momento de reconstrução do conceito, em que o próprio interlocutor ia "polindo" as noções até chegar ao conceito verdadeiro por aproximações sucessivas.

Em comunhão com a ideia acima ressaltada de que o pensamento modela nossa realidade e que o diálogo, em contrapartida modela o pensamento e os processos mentais, o diálogo socrático reforça esse conceito, uma vez que parte da premissa que para dialogar, devemos escutar ativamente o que o outro tem a nos dizer de forma genuína, sem julgamentos pré-estabelecidos, compreender a informação que é transmitida a partir do nada, do vazio, porque só assim não há condições ou contra-argumentos, mas o desejo de agregar conhecimento.

1.2 ESCUTA ATIVA DAS NARRATIVAS E O DIÁLOGO

Exercitando o diálogo, com a escuta ativa e a vontade de compreender o outro, a partir do zero e da suspensão de julgamentos, prestando toda a atenção nas falas das pessoas, verbal ou não verbal, percebe-se as necessidades que estão sendo reclamadas de diversas formas, uns enxergam em pequenos eventos grandes problemas, outros estão amarrados ao passado enquanto outros ansiosos pelo futuro, pessoas melancólicas e pessoas otimistas que apesar de vivenciarem grandes catástrofes, procuram soluções, há ainda os resilientes, que além de enfrentar problemas, ainda aprende com eles.

Seja qual for o estilo da pessoa que narra a história, temos que ter em mente que somos resultado de um fenômeno social, a vida cotidiana é construída por tomada de decisões, desde a mais simples acerca da adequada roupa para cada contexto até embaraçosas situações com marido, filhos, gerente da conta bancária, trânsito, enfim decisões que esbarram na escolha do outro, gerando um impasse.

Inúmeros fatores contribuem para alimentar um conflito, como a cultura, o lugar, o tempo, a dimensão que é atribuída ao problema por cada um, para investigar e se chegar a raiz da questão é fundamental aumentar a lente do observador e do observado.

A narrativa de uma pessoa sobre um determinado tema revela mais sobre a própria pessoa do que os fatos por ela narrados, pois a história trazida à tona está sendo contextualizada de acordo com o mundo dela, do lugar no qual ela se sente confortável, por isso a isenção de juízo de valor é fundamental, cada palavra dita deve ser integrada ao contexto, como um sistema vivo.

A palavra não tem valor ou peso por si mesma, ela tem valor enquanto ritmo, enquanto marcação, enquanto cadência. Ela não se manifesta enquanto sabedoria, mas enquanto música, enquanto melodia. E é por isso que é capaz de convencer. Por isso ela tem a força de repor nos homens a energia que se vinha abatendo. (Pfeiffer apud Sevcenko, 1988, p.127).

A história não cria o mundo “real” – ele existe como matéria –, ela apenas apropria-se dele e lhe dá todo significado. O passado deste mundo não existe materialmente e sim nos textos. A história é, então, uma construção inter-textual sem relação ao mundo em si (Jenkins, 2005).

Nesse sentido, sendo a Mediação um processo que trabalha a oralidade, percebe-se a importância de escutar ativamente o que as pessoas contam acerca de uma história, que por vezes se transforma em um conflito e o “poder” que ressignificar aquela narrativa de forma positiva pode trazer em um processo construtivo que vislumbra uma solução conjunta e satisfatória

Narrar é contar uma história para alguém, narrar-se é contar nossa história ou uma história da qual também somos, fomos ou nos sentimos personagens. As narrativas, então, oferecem em si a possibilidade de uma análise, se concebermos análise como um processo de produção de significados a partir de uma retroalimentação que se iniciaria quando o ouvinte/leitor/apreciador de um texto se apropria deste texto, de algum modo, tecendo significados que são seus, mesmo

que produzidos de forma compartilhada, e constrói uma trama narrativa própria que será ouvida/lida/vista por um terceiro, retornando ao início do processo.

No caso de uma análise narrativa, a ênfase está na consideração de casos particulares e o produto desta análise aparece como uma nova narrativa, a explicitação de uma trama ou de argumentos que tornem os dados significativos, não em busca de elementos comuns, mas no destaque do que é singular e que, em suma, não aspira à generalização. O papel do investigador neste tipo de análise é configurar os elementos dos dados em uma história que os unifica e dá significado a eles com a intenção de mostrar o modo autêntico da vida individual sem manipular ou distorcer a voz de cada narrador (ou depoente) a favor de uma versão pré-estabelecida. A trama pode estar construída de forma temporal ou temática, mas o importante é que possibilite a compreensão do porquê algo aconteceu. Aqui, a proposta é a de revelar o caráter único de um caso individual e proporcionar uma compreensão de sua complexidade particular ou de sua idiossincrasia (Bolivar, 2002, p. 52)

Nessa esteira, a mediação, através da habilidade do mediador na escuta ativa das narrativas de cada um, poderá integrá-las através do processo dialógico, pelo qual as pessoas envolvidas possam perceber a inclusão de novos pontos de vista, novas versões e que abrir oportunidade para o diálogo, como instrumento de movimento, de intercâmbio de opiniões diferentes, criar um clima de boa vontade e compreensão recíproca, propiciando um terreno fértil para soluções mutuamente satisfatórias.

Tania Almeida (2015, p. 270-271) reforça que o perfil narrativo diz sobre a visão do mundo de cada um de nós, da construção social, fala da lente que utiliza para perceber e descrever os eventos dos quais participamos, as narrativas criam nossa realidade. Por isso a crença que as narrativas das pessoas falam mais sobre elas do que os fatos. Existe hoje uma modalidade na mediação conhecida como Mediação Narrativa, que confere especial atenção às narrativas dos mediandos e por selecionar e utilizar intervenções calcadas em teorias narrativas e comunicacionais.

As pessoas retratam os eventos que se envolvem e emaranhados do cotidiano, e pela dificuldade de enxergar a saída, perde-se a capacidade de estabelecer uma comunicação com o outro, emergindo um impasse. Nesse momento bloqueia-se a postura cooperativa, para adoção de uma postura competitiva, na qual necessariamente há um vencedor e um perdedor. A mediação tem o enfoque voltado para o restabelecimento da comunicação, para co-construção de uma nova história alternativa que contenha um novo contexto de relação, novo espaço de cooperação de cada um, novo olhar sobre a descrição do fato.

Sem perder de vista que a realidade de um indivíduo é a visão de mundo que sua estrutura lhe permite perceber num dado momento. Tal modelo se altera continuamente, ou seja, pode ser que essa compreensão, defendida veementemente, através do diálogo, discussão, debate ou deliberação, mude completamente em outro momento.

Nessa abordagem, olhar para o sistema como um todo, considerar a diversidade com respeito e interesse, enfatizar pontos que não concordamos e aos comportamentos que nos perturbam, pode abrir a mente para novas realidades, e dar oportunidade para aprender com a diferença, suspendendo julgamentos.

Mas nem sempre é fácil conduzir o diálogo suspendendo “certezas pré-concebidas”, e haverá circunstâncias da necessidade de um terceiro imparcial, que auxilie nessa comunicação difícil, utilizando-se do processo dialógico, através da mediação, que visa a facilitação da construção do consenso em diversos sistemas conflitivos.

Na sociedade contemporânea, século XXI, o pensamento sistêmico, principalmente a teoria dos conflitos é muito presente no dia a dia, dos processos comunicacionais. Encontram-se diferentes culturas, pensamentos, formas de entendimento do mundo, sendo a comunicação tentativa de transferir pensamentos de uma mente para a outra.

A interação e o diálogo como verdadeiros caminhos para o encontro efetivo e afetivo entre indivíduos e grupos, em vista da busca de convergências que

possam fundamentar a construção de uma sociedade intercultural, onde todos, com suas diversidades tenham direito de cidadania. (Marinucci, 2006, p.02)

A escuta ativa denota a compreensão de que o outro é coparticipante de uma interação, com empatia e respeito ao comportamento alheio, que é sempre um desafio para quem escuta. Essa atitude ajusta nossa igualdade e nossa diferença dando um novo sentido ao nosso encontro.

O diálogo nem sempre significa comunhão de escolhas, pode existir desacordo, desarmonia entre pessoas diversas, é possível a produção em conjunto, mesmo com dissenso de preferências, permite que o outro me ensine e me transforme, mesmo quando não concordo com ele. É diferente de concordar ou discordar, mas colocar-se em movimento de escuta, refletir conjuntamente e, talvez, chegar a uma terceira possibilidade.

1.3 DO PROCESSO DIALÓGICO

Com o objetivo de provocar reflexão sobre a importância do tema que será objeto desse trabalho, apontando para a essencialidade do diálogo dentro do processo da mediação, faz-se referência a hermenêutica, arte de interpretar e compreender significados e ao sentido que Gadamer (1998, p.48) atribui ao diálogo, visto que para este a linguagem só existe no diálogo vivido.

Muitos mecanismos do diálogo funcionam com o efeito de transformar uma situação fragmentada em uma disposição de conexão e completude, por meio de práticas de inclusão, ao encontrarmos modos de conexão e incluir diferentes vozes e partes de um sistema, novas e inesperadas conquistas são efetivadas

É na circularidade dialógica da linguagem que o homem pode compreender-se no mundo de sentido que pertence, mundo este de convívio grupal e lingüístico, espaço destinado aos encontros com os outros, à convivência, que quando fundada no diálogo desemboca em uma socialização de caráter

contemplativo e de interação.

Quando se pensa em mediação, como processo eficaz para resolução de conflitos, percebe-se que todos conceitos remetem a existência de relações entre pessoas, que, por meio de trocas mediados pelo diálogo, caminham em busca de novos conhecimentos e do aprimoramento daqueles já existentes, permitindo o surgimento de novas histórias, versões e aprendizados.

No entanto, é trabalho difícil perceber que o acesso rápido à informação, através do avanço da tecnologia, por si só não traz aprendizado eficaz, o crescimento de uma rede de relacionamentos entre pessoas dispostas a competir, ganhar e sobressair em um mundo cada vez mais violento, provoca conflito de interesses, que clamam por soluções integradas.

Nesse contexto, quando surgem as divergências, desacordos, insatisfação pessoal e até grupal, percebe-se a necessidade de cada um, afinal, essa rede é composta por pessoas que buscam o bem estar primeiro do indivíduo, segundo da comunidade e assim sucessivamente até o bem estar universal. O reconhecimento de si e da diferença do outro podem convergir e o processo do diálogo traz a inserção dessas confluências e alinha as divergências, com propósito de alcançar objetivo comum, satisfazendo necessidades e interesses.

A mediação é um processo que se corporifica através das interações entre indivíduos, e a expressão dessas relações fazem sentido por meio do diálogo que traz suporte aos propósitos, agrega pontos de vista, abre possibilidades para absorver conhecimento em suas arquiteturas internas e provocar mudanças, cujo destino é atender as verdadeiras necessidades subjacentes, escondidas pelo ego das pessoas.

Afinal, não é possível a mediação que não seja fruto dos ajustamentos entre pessoas que estejam dispostas a colaborar e compartilhar o sucesso de satisfazer sua necessidade agregando o reconhecimento do diferente, provocando mudança do paradigma da cultura atual.

Os grandes líderes da humanidade, sempre falaram e vivenciaram o diálogo como forma de transformação, Gandhi e Martin Luther King provaram ao mundo que é possível promover grandes mudanças sem lançar mão da violência como forma de resolver conflitos. A Índia conheceu sua independência depois de décadas de diálogos. A não violência exige um exercício contínuo de diálogo, uma luta persistente contra as injustiças, uma prática constante de ações criativas em prol da comunhão.

No diálogo, questões importantes são exploradas, ideias novas surgem por meio de cooperação, não pela imposição ou violência, o padrão adotado deve ser: eu falo, você ouve atentamente e você fala e eu escuto vigiamente. Há interações, competências interpessoais, o propósito é exercitar novos modos de ver e criar significados em conjunto.

Claro, não se pode ignorar a experiência prática, resultante da consciência espontânea, codificada pelas convicções íntimas de cada um, a forte tendência a separar em partes, comparar o que está sendo escutado com o que aprendeu e, por óbvio, preparar-se para imediata réplica, até porque, esse é o modelo mental instaurado, e por isso o estado alerta e de vigilância deve presenciar todos os eventos, exercício constante de conscientização da fala honesta e genuína.

1.4 MUDANÇA DO MAPA MENTAL: SISTEMA BINÁRIO PARA DIÁLOGO COLABORATIVO

O que se pretende com a utilização da linguagem dialógica é desconstruir esse sistema binário de certo ou errado, sim ou não, eu ou você e provocar uma mudança nesse condicionamento mental, sem dúvida, um compromisso árduo de elevação da consciência e que deve ser exercitado diariamente, iniciando-se pelo autoconhecimento e aí sim, trabalhado entre os interlocutores.

O diálogo não pode ser confundido ou interpretado como sendo um

debate, ou seja, uma discussão focada em opiniões opostas, que se excluem, contemplando quem tem razão em detrimento do perdedor.

Tampouco pode ser conduzido como uma discussão, cuja origem da palavra “*cuss*” equivale à raiz da palavra “*percussão*” que significa quebrar, romper, quebrando a questão em fragmentos para solucioná-lo.

Comumente quando iniciamos uma possível conversa e o nosso interlocutor começa a se expressar, assumimos duas posições: “já sei o que ele vai dizer e concordo; assim, não vou perder tempo continuando a ouvi-lo”; “já sei o que ele vai dizer e discordo; assim, não tenho motivo para ouvi-lo até o final. Nos dois exemplos, a consequência é a mesma: negamos a capacidade ou a possibilidade de aprender algo de novo.

Albert Einstein (Mariotti, 2010) definiu essa situação em duas frases bem conhecidas: a) “nenhum problema pode ser resolvido pelo mesmo estado de consciência que o criou”; b) “tudo mudou, menos o nosso modo de pensar”.

A mediação cria oportunidade de mudar esse modo binário de pensar, promovendo, através do diálogo, incerteza nas crenças cristalizadas, ou seja, problematizando os conhecimentos daí advindos, submetendo-os a uma reflexão mais sistematizada, abrindo novos caminhos, para que o diálogo cumpra sua missão de construir novos pensamentos e ideias.

Em consonância com Fávero (2002, p.114) “o diálogo é a relação de um “eu” frente a um “tu”. Pressupõe, portanto, a existência de saberes nos dois sujeitos que compõe os pólos da relação. O confronto de saberes, porém, requer dos sujeitos a partilha da palavra e a concessão de que seus saberes não são absolutos” Assim, numa relação dialógica a palavra é proferida em condições de igualdade, mesmo que os sujeitos tenham posições distintas na relação. Exige humildade para que a pessoa admita que seu conhecimento não é o último, nem o melhor.

A Relação baseada no diálogo parece ser um caminho para a

sociedade construir vínculos mais fraternos entre as pessoas, que os possibilitem ações mais conscientes e voltadas para o bem coletivo. Ressaltando técnicas de calçar o sapato do outro, colocando-se no lugar do outro “desencadeando todos os laços que o dignificam como capacidade de escuta, de doação, de crítica e de conflito no respeito e reconhecimento das potencialidades dos outros” Dalbosco, (2006, p.56, mimeo).

O restabelecimento do diálogo entre as pessoas impede que a mediação se restrinja a uma ação instrumental, apontando o caráter reflexivo típico das relações dialógicas. Freire (1977, p.43) afirma que “Ser dialógico [...] é vivenciar o diálogo. Ser dialógico é não invadir, é não manipular, é não sloganizar. Ser dialógico é empenhar-se na transformação constante da realidade”.

Nesse sentido, percebendo a importância do diálogo para refletir internamente, promovendo o autoconhecimento, um convite a se despir de crenças prefixadas para interagir com os outros, no trabalho, em família, grupos, sociedades diversas, é imprescindível trocar informações, aprender e ensinar novos conhecimentos.

2 TÉCNICAS DO DIÁLOGO APLICADAS À MEDIAÇÃO

2.1 A EMPATIA - MECANISMO BENÉFICO DA DIALOGICIDADE

Todo procedimento da mediação ocorre por meio do diálogo, saber dialogar é uma arte e como tal deve ser bem polida, realizar a metodologia do diálogo não é empreendimento fácil, porque cultivamos o hábito de nos comunicar, de acordo com nossos valores, analisando os outros, julgando num mundo de ideias do certo e do errado, do bom e do mal, e a reagir dentro desse contexto.

Na mediação, ter empatia significa saber colocar-se na situação do outro, conservando a simetria e a imparcialidade. Para estimular o diálogo, o mediador pode usar um tom de conversa informal com o objetivo claro de identificar as questões, interesses e sentimentos das partes. O mediador deve ser sensível e legitimar os sentimentos e às reações dos mediados a cada momento do processo de mediação. Ao ser empático, o mediador compreende melhor as questões, os interesses e os sentimentos das partes, conquistando a confiança e aumentando as chances da obtenção de um resultado adequado a melhor gestão do problema.

Veja que a base de grande parte dos conflitos, inerentes à condição humana, está no pensamento que atribui a origem do conflito ao fato de o outro estar errado e apostar todas as fichas em provar esse “erro”, afastando de si, qualquer responsabilidade.

A probabilidade de que o outro receba e aceite toda a responsabilidade por esse “erro” e continue em um diálogo cooperativo e construtivo é praticamente nenhuma, até mesmo quando existe convicção e o entendimento a sobre a necessidade da prática do diálogo, para obter a satisfação de uma carência, existe dificuldade da conversa com empatia, muitas vezes por não saber como fazê-lo, escalando cada vez mais o conflito.

Da necessidade de resolver conflitos, através de um diálogo ou

conversa com foco determinado para satisfação das necessidades, exigindo intercâmbio entre as pessoas, surge a mediação, como uma possibilidade de aproximar a conversa cooperativa e construtiva entre as pessoas.

A Mediação consiste em um processo conversacional, pelo qual o mediador auxilia pessoas em conflito a dialogarem com maior privacidade sobre suas diferenças, encorajando-as a assumirem que são agentes de seus ajustamentos e responsáveis por suas decisões, conferindo oportunidades para encontrarem em comunhão uma saída para suas questões

O Processo (do latim *procedere*) é um verbo que indica a ação de avançar, e é um conjunto de atos em sequência e particular de ações com objetivo comum, esse objetivo comum, será mais facilmente obtido entre pessoas em colaboração, quebrando a utopia da separação e da individualidade.⁵

Nesse sentido, durante o processo da Mediação, o impacto da empatia é essencial, pois permite perceber o mundo como uma maneira nova de ir em frente, propõe a escuta sem julgamentos, sem atribuir ao outro responsabilidade, sem tentar convencê-lo do certo ou errado, mas escutá-lo, tentando compreender o mundo e a história que permeiam aquele contexto.

O essencial ao escutar com empatia é estar integralmente presente na relação e ao que está acontecendo dentro da pessoa, em relação aos sentimentos e as necessidades, ajudá-la a ouvir a palavra não sem encará-la como uma rejeição e alvo de revanches, não interpretar como pessoal.

Geralmente, quando as pessoas decidem trazer sua questão para a mediação é porque elas estão passando por uma dificuldade ou por um problema em suas vidas, os quais não conseguiram resolver sozinhas.

Durante a sessão com o mediador, elas começam contando sobre diversos eventos relacionados ao tema que as levou a pedir ajuda. Na maioria das

⁵ <http://somostodosum.ig.com.br/clube/artigos.asp?id=37161>

vezes elas já apontam os significados que atribuíram a esses acontecimentos.

A Mediação busca uma aproximação respeitosa, sem procurar culpados, nem histórias verdadeiras ou mentirosas, mas coloca as pessoas como protagonistas em suas próprias vidas. Ela analisa a dificuldade como situação separada das pessoas e presume que as pessoas têm diversas habilidades, competências, crenças, valores, que irão ajudá-las a construir soluções cooperativas para os problemas.

2.2 A ARTE DE PERGUNTAR E PARA QUE PERGUNTAR?

Platão descobrira um novo prazer no jogo "dialético" de Sócrates; era um deleite ver o mestre esvaziar dogmas e ferretrar idéias preconcebidas com as aceradas pontas de suas perguntas. Platão entregara-se a esse desporto com o ardor com que se dedicara a outras lutas mais grosseiras. Durant (1959, p.33)

A pergunta aciona mecanismos de memória e consciência que desenvolvem a criatividade e a busca por respostas. Isso vale para qualquer ambiente, inclusive para o cenário contaminado com questões problemáticas, desenvolve a percepção e evita espaço para mal entendimento.

A Mediação busca compreender o que é do interesse das pessoas que estão se submetendo ao processo, e para isso, é importante que o mediador estabeleça um diálogo com os mediandos e que domine bem os vários tipos de perguntas, quer para saber conduzir o processo para construção da solução, quer para potencializar um pensamento mais livre e criativo, para tanto é fundamental que o mediador tenha a sensibilidade necessária para saber quando as usar ou não e como o fazer.

A pergunta convida a outra parte a dar uma informação, um ponto de vista, uma explicação que esclareça e aponte o sentido que o mediador deve seguir, auxilia a confirmar ou desconstruir hipóteses, gera o diálogo cooperativo, é uma

ferramenta essencial para a compreensão do todo.

O Mediador deve investigar o conflito, para isso faz perguntas, com objetivo de extrair o motivo do conflito e o tipo de relação entre as partes. Aprofunda a análise do caso a partir das informações colhidas dos mediandos.

Importante destacar que as perguntas não têm como objetivo satisfazer curiosidades de forma aleatória, elas são imprescindíveis para mapear o processo comunicacional delimitando direções possíveis que a conversa pode seguir. A pessoa investigada tem um papel significativo na determinação das direções que são tomadas.

Indubitável que a produção e execução de perguntas implica tempo, reflexão e observação. Mas, a prática atesta que as perguntas pertinentes dão foco e poupam tempo. O questionamento positivo voltado para solução age como um filtro no vendaval de informações o qual estamos submetidos como a tecnologia e as comunicações instantâneas.

Serão citados alguns tipos de perguntas especialmente na abordagem narrativa⁶ para clarear o papel importante que elas desenvolvem na mediação, que importa na maneira de visualizar, situar, pensar, sentir um problema em relação ao seu contexto, incluindo a interação entre todas as suas partes envolvidas:

- ✓ **Perguntas Fechadas** – restringe as informações que podem ser dadas como resposta, buscam informações específicas, como sim ou não. Mantém o controle do processo. Você discutiu com a professora?
- ✓ **Perguntas Abertas**- Incentiva uma resposta geral, encoraja a pessoa a falar sobre o tema, expressando esclarecendo sentimentos e necessidades Então, conte o que aconteceu entre vocês?, O que aconteceu depois que eu saí?
- ✓ **Perguntas Circulares** - explora e revela a percepção que cada mediando possui

⁶ <http://www.authorstream.com/Presentation/Saberonline-1199426-t-cnicas-narrativas/>

sobre pensamentos, crenças e reações do outro, dirigida para um de cada vez. “O que você pesa sobre o que a professora lhe disse? Orientada para o passado Capta informações sobre o passado, quando necessário. O que o levou a repreender seu aluno naquele dia? Orientada para o presente Clarifica acordos correntes. Como está seu interesse por essa disciplina atualmente? Desde quando o relacionamento de vocês está em crise? Como estava a vida de vocês naquela ocasião?

✓ **Perguntas Reflexivas** - suscita a reflexão sobre as bases dos pressupostos, formuladas com o intuito de facilitar a autoconhecimento nos indivíduos, desperta a reflexão entre significados advindos dos sistemas de certezas: O que te faz pensar que essa pressuposição está certa? Isso é mesmo assim? Isso resiste a uma verificação? - Você acha que hoje em dia isso se mantém?.

✓ **Perguntas Hipotéticas** - identificar algum conteúdo inerente que aponta na direção que o mediador considera importante para gerar mudanças. O que aconteceria se...? O que impede você? O que seria possível fazer em vez disso? Perguntas Orientadas ao Passado: Essa pessoa faz você lembrar alguém ou de alguma coisa? - O que você vivenciou naquela ocasião?

✓ **Perguntas comparando padrões de normalidade em relação à situação** – problema. Todas as famílias enfrentam, em algum momento da vida, conflitos em seus relacionamentos. Como seria possível resolver esses conflitos sem descambar para o uso da violência?

✓ **Perguntas que clarificam, diferenciam** - clarificar as variáveis causais que, possivelmente estejam encobertas acerca do problema levantado, distinguindo os diferentes sistemas. Isso também vale para você? Isso também poderia ser diferente? Quem se beneficiaria com isso? Você pensa que seu marido bebe porque ele tem uma natureza ruim, porque está doente e deprimido, porque está desempregado, ou o quê?

Através das respostas aos questionamentos do mediador, a pessoa conta sua história e mostra o cenário da sua identidade, situando quanto ao tempo,

cultura, valores, queixas, conhecimentos. Com as narrativas vão emergindo os entendimentos internos, como personalidade, temperamento, características, crenças e os interesses subjacentes, como os propósitos, as intenções, expectativas e o objetivo que pretende alcançar com a mediação em relação ao outro e ao processo.

Conforme citado no tópico da escuta ativa das narrativas, apura-se que as histórias narradas descrevem a realidade do mediando, a pessoa seleciona os fatos que pretende realce, pautada em suas próprias percepções, por isso é importante que o mediador pergunte para obter respostas que identifiquem, quem, o que, onde, quando, defina o tema e a agenda a ser trabalhada, determinando a consciência do mediando.

A “pergunta” seja aberta, fechada, circular narrativa, reflexiva, desde que usada com habilidade, é uma ferramenta mágica, capaz de produzir mudanças na forma como a pessoa enxerga o problema, considerando que cada história contada tem coerência para a pessoa que contou, a função do mediador será descobrir fatos que contradigam algum ponto da narrativa e assim ele precisa perguntar.

Por exemplo, uma mulher relata que seu companheiro chega em casa às 20h00, e grita alto, pedindo o jantar, e estando este servido ou não, ele a agride. O mediador pode perguntar: Lembra de algum dia que ele não tenha pedido o jantar? O que aconteceu nesse dia? Você fez algo diferente? Falou alguma coisa que não disse nas outras vezes? E nesse sentido o mediador tenta a ruptura da coerência da história, verificando se ela pode trazer a memória fatos que contradigam alguma vez que o companheiro não a tenha agredido, caso tenha ocorrido, necessariamente terá que mudar o relato para que os novos fatos façam sentido na nova história.

Este fato novo produz efeitos importantes, porque baseando-nos na Teoria Geral dos Sistemas, qualquer modificação em uma parte do sistema, por pequena que seja, produz uma mudança em todo o sistema e pode trazer um novo olhar e uma solução.

Sara Cobb⁷, criadora do Modelo Circular Narrativo, incorpora no processo de mediação o que poderíamos denominar “uma fratura” importante em relação ao modelo tradicional de Harvard. Para isto, era fundamental que cada parte pudesse relatar o problema tal como ela o via, em uma reunião onde ambas estivessem presentes ou privada.

A história que é contada em primeiro lugar Sara Cobb a denomina de “narrativa primária” porque devido a características do contexto da mediação, quando a segunda começa a contar a sua versão, transforma a mesma em argumentos de justificação, defesa e nova acusação. A esta Sara denomina “narrativa secundária”. A história contada em segundo lugar fica “colonizada” pela primeira narrativa, sendo altamente provável que o mediador também se colonize, inibindo-se, desta forma, a geração de novas alternativas.

Por esse motivo, Sara começou a implementar as reuniões privadas no início do processo, para que cada um possa contar sua história como deseje, evitando desta forma que a narrativa primária colonize as outras narrativas, já que se isso suceder, reduzem-se as alternativas.

Desta feita, o mediador utiliza a arte de perguntar para provocar mudança na forma como a pessoa enxerga um problema, trazendo respostas que construam uma solução surpreendente, construindo com o outro um novo paradigma de como lidar com conflitos, prevenindo novas questões assim como ensinando a superar os instaurados, caminhando para um bem comum.

⁷ <http://mediadoradeconflitos.blogspot.com.br/2011/01/escolas-de-mediacao.html>

3 MEDIAÇÃO: AUXILIANDO A RECONTAR HISTÓRIAS SATURADAS DE PROBLEMAS POR HISTÓRIAS ALTERNATIVAS E MAIS FELIZES.

3.1 O PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO

O diálogo é um modo de observar, coletivamente, como valores e intenções ocultas podem controlar nosso comportamento, e como diferenças culturais não examinadas podem se chocar sem compreendermos o que está acontecendo. No diálogo, um grupo de pessoas pode explorar as pressuposições, crenças e sentimentos, individuais e coletivos, que sutilmente controlam as suas interações. Bohm, Factor & Garret (2001, p. 2)

Está na essência da mediação alterar o status do paradigma do conflito ser algo sempre ruim para ser uma oportunidade de transformação pessoal, modificar o modelo de consciência, introduzindo em um relato difícil um elemento alternativo e desorganizador do sistema, criar um diálogo construtivo e cooperativo, caminhar ao lado daquele está disposto a ultrapassar por um momento de crise e transformá-lo em conhecimento e aprendizado.

Quando a pessoa está atravessando um momento difícil, sensação de aperto e até desespero, seja pessoal, familiar, profissional ou outros, um furacão de pensamentos, sentimentos, atos, palavras e reações parecem estar à disposição de fatores externos, os quais não se têm domínio e repercutem negativamente, podendo afetar os relacionamentos, profissão, vida social e quase sempre a saúde. Estes momentos expressivos convidam a "sair da zona de conforto".

Compreender o significado destes conflitos, inerentes à condição humana, e aprender a lidar de forma positiva com eles, enxergar novas portas de saída que auxiliarão a superar os diferentes sofrimentos conduz ao início de um grande processo de Transformação Pessoal.

O processo de transformação é conduzido em busca de soluções conjuntas, os princípios e ferramentas que a Mediação utiliza servem para dar

oportunidade que as pessoas expressem diferentes pontos de vista, emoções e necessidades não atendidas, através da gerência segura de um mediador especializado.

O mediador é um escutador de histórias, partindo do pressuposto que narrar fatos é uma manifestação que acompanha o homem desde sua origem, o “pulo do gato”⁸ está na conscientização que para compreender é preciso pesquisar os elementos da sua construção, suspendendo julgamentos e se conectando com o outro e sua diversidade.

No instante que as pessoas começam a contar suas histórias, trazem suas experiências, dando vida coerente às narrativas que compõem o contexto da situação experimentada, escolhem os fatos, ilustrando-os com a sequência no tempo, atores principais e secundários, argumentos, valores, que na sua interpretação façam sentido e confirmem sua verdade.

Nessa linha de raciocínio cada um que chega à mediação traz consigo suas experiências e as expressa dando sentido e interpretando sua versão como “senhora da verdade”, constrói sua realidade – sua convicção – crê nela.

É por isso que o mediador não irá sacar nenhum instrumento para o descobrimento da “verdade” absoluta, mas irá focar na construção de cada história, buscando possibilidade de modificar o sentido desses fatos, o mediador irá focar especialmente nas “palavras-chave”⁹. Estas palavras são aquelas várias vezes repetidas ou que tem um conteúdo emocional que acende uma luz de alerta que esse ponto deve ser questionado.

O mediador utilizará as ferramentas adequadas, através da construção do diálogo criativo e contributivo, para dar novo sentido às palavras para que elas ganhem nova configuração no sistema, que reflitam com outra fisionomia na mente

⁸ Segredo conhecido somente por especialistas; técnica incomum de resolver problemas pt.wiktionary.org/wiki/pulo

⁹ Uma palavra-chave é uma palavra que resume os temas principais de um texto. Identifica ideias e temas de especial importância. -pt.wikipedia.org/wiki/Palavra-chave.

do mediando, mais positiva. Estas palavras-chave podem referir-se a ordem de fatos, crenças, princípios, valores ou atores da história, podem transformar-se em portas que nos permitam transformar as narrativas.

Para o pensamento sistêmico cuja proposta de circularidade traz um feedback ativo, o mediador deve tentar romper a coerência da história, verificando se ela pode trazer à sua memória fatos que a contradigam, por exemplo, alguma ocasião em que o marido não tivesse chegado irritado. Se isso acontecer, necessariamente terá que modificar seu relato para que estes novos fatos se encaixem e façam sentido dentro da história que conta.¹⁰

Este movimento parece primário, mas gera frutos super eficazes, isso porque para a Teoria Geral dos Sistemas, uma mínima modificação em uma parte do sistema, semeia transformação em todo o sistema. Estes elementos inovadores agregam-se à história original, já provocando alteração, pois haviam sido totalmente apagados dos relatos, vejam que só são percebidos pela pessoa aqueles acontecimentos que ela pode contar, que fazem sentido a sua história de vida. No processo de discernimento, consciência e percepção, estes episódios não foram eleitos, e, assim não poderiam ser inseridos na narrativa inicial da pessoa. Ao trabalhar na reconstrução da história, poderá surgir um enquadre novo que altere o sentido dos acontecimentos vividos.

Por meio das narrativas, podemos ter acesso à experiência do outro, pois a pessoa nos traz seu conhecimento da maneira como ela o percebeu. A pessoa fala de suas experiências, reconstruindo episódios passados de uma maneira congruente com sua compreensão atual; o presente é clarificado tendo como citação o passado recontado, e ambos são usados para gerar hipóteses sobre o futuro.

Estas interpretações reditas têm um esqueleto narrativo, com personalidades (quem) enredo (o quê) e uma trama (onde e quando) que são mensurados pela moral da fábula (o tema), sendo que esta moral impede que a história tenha um entendimento diferente. Por exemplo: “minha mãe procurou a

¹⁰ www.grupos.com.br/group/fdc2005/Messages.html

vizinha, da qual era amiga (quem) para ajudá-la resolver aquele problema (o quê) no condomínio, no ano passado (onde e quando), e esta amiga a enganou. Isto só demonstra que só podemos confiar com pessoas da nossa família e que ninguém se importa de verdade com a gente (o tema). Nesse dizer a história, o narrador esclarece a sua percepção de mundo, a forma como define prioridades e como elege ou descarta as obrigações e os direitos. Quanto maior o número e a condensação das histórias, maior é a capacidade de adaptação e a resiliência aos muitos contextos das vidas.

Nesse sentido a fonte dos conflitos pode estar atrelada ao pensamento, enquanto um grande processo que molda nossa realidade, quando a relatamos através do diálogo e este, por sua vez, modela o pensamento e dá significado às histórias.

O trabalho da mediação está em detectar pontos de desestabilização desse sistema de convicções, através do diálogo que transita entre histórias percebidas e as subjacentes descartadas, mas que fizeram parte do cenário, veja que a pessoa ao narrar dá sentido à história que faz parte da sua vida, quando diz sobre o desespero é porque vivenciou momentos de calma e paz, quando conta sobre um acidente é porque conheceu o afeto e ao buscar na memória essas lembranças sobre o afeto e a paz, as histórias ilustradas com sofrimentos vão perdendo a congruência e se modificando, reconstruindo uma autobiografia nova.

Essa história alternativa apresenta-se tão essencial, que é como se a vida fosse contada sob novo ângulo, com novos significados para as experiências, novos pensamentos a respeito da identidade da pessoa e suas relações, novos modos de vida e nova consciência é introduzida na mente, corpo e espírito da pessoa.

3.2 A MEDIAÇÃO COMO PLATAFORMA PARA AS PESSOAS A EXPANDIREM A REALIDADE DELAS DE UMA FORMA SEGURA E RESPEITOSA.

Cumpra ressaltar que para que o processo da mediação aja com eficácia, trazendo um feedback modificador no sistema conflituoso vivenciado por aquele que busca auxílio é de suma importância que a realidade de cada indivíduo seja compreendida e respeitada pelo mediador, enquanto agente de transformação.

Assim sendo, primeiro passo nessa direção é que o mediador esteja no processo integralmente, não traga suas questões e juízos de valores, suspenda julgamentos e seja curioso bastante para responder a si mesmo a seguinte pergunta: Qual é a realidade que aquela pessoa vivencia? partindo do pressuposto que a percepção do mundo que ela expressa é a realidade dela.

Reconhecer que o “mundo” de cada pessoa é verdadeiro e faz sentido para ela, mesmo que seja diferente do seu “universo”, internalizar a ideia que, em qualquer situação, uma pessoa estará fazendo a melhor escolha com os recursos que ela percebe como disponíveis para aquela circunstância vivenciada.

Pois bem, nessa seara é fundamental checar como o mediando seleciona a informação e ter em mente que a narrativa dele traz à superfície suas crenças, memórias, metaprogramas, valores, sentimentos, sistemas de repetição e como consequência dessa checagem extrai-se a realidade.

Sem perder de vista que as pessoas são bastante seletivas quanto a que experiências conferem relevância, sentido e significado, mas isso não implica que não existam outras vivências, elas existem e podem ser atalhos para o Mediador, que tem que ter a sutileza, através da habilidade e técnicas narrativas de trazer à tona esses eventos, desconstruindo a realidade emaranhada pelo conflito.

Quando o mediador explora bem o que ouve, exercita a própria mente, assim como acessa a mente do outro para abrir novas possibilidades de informações, conhecimento e consciência, uma vez que qualquer interferência, por mínima que seja altera o sistema como um todo.

O fato é que todos nós temos uma escala de ideias e novos focos serão mais facilmente aceitos se fizerem sentido dentro do sistema da realidade

experimentada, as afirmações poderão ser acolhidas quando não desafiarem a zona de conforto, segurança e certezas ou no caso de ser impossível de discussão, como a lei, por exemplo, e nessa referência a perspicácia do mediador estará não reforçar essas posições iniciais, também não contestá-las, mas trazer informações que mude o foco de atenção e que abra portas para novas narrativas.

Essas informações, inseridas através da ferramenta das perguntas pode acelerar o processo de transformação, uma vez que acarreta uma gama de possibilidades e motivações até então não existentes na realidade do mediando, o qual estava encurralado pelos problemas, contribuindo para a partir do caos alcançar a ordem, expandindo a consciência das escolhas.

Nesse sentido o mediador deve traçar estratégias para clarear e extrair do fundo da mente os acontecimentos adormecidos, que servirão como portas de entrada para a construção das histórias felizes/alternativas. Com isso as histórias vão tomando corpo e assumirão o holofote quanto às histórias impregnadas com problemas, assim as pessoas poderão se apoiar nas alternativas, para entender como lidar com as dificuldades cotidiana, transformando a si mesmo e a sua realidade de forma mais positiva e harmoniosa.

3.3 HABILIDADES DO MEDIADOR PARA DETECTAR PADRÕES E INTERFERIR NO SISTEMA CONFLITIVO DE FORMA POSITIVA.

A prática da Mediação torna mais acessível reconhecer o conflito e transformá-lo em oportunidade de mudar pensamento, sentimentos, comportamentos e crenças. Os Mediadores aumentam sua eficácia na comunicação pessoal, construindo relações interpessoais mais gratificantes. Além disso, a Mediação permite desenvolver mais habilidades e recursos para mapear seguramente o caminho da boa comunicação, nos levando a aceitar as diferenças e valorizá-las, permitindo uma melhor qualidade de vida.

O Mediador deve a cada caso se auto-avaliar, observar suas limitações

e quando possível, submeter-se à supervisão. Quando escuta ativamente o mediando, deve estar atento à fala e no momento que reconhecer uma crença padronizada que se repete nas narrativas construindo um “problema”, ele deve conscientemente não atacar, tampouco reagir tentando convencê-lo que está errado e como é tolo em crer nisso, mas mudar o foco da atenção.

Compreensivo perceber que dificilmente algum de nós aceita que nos digam que estamos errados e que o outro está certo. É por isso que defendemos as nossas “verdades” com toda disposição.

Quanto mais argumentos uma pessoa usa dizendo que a outra está errada, mais fortalece a posição defendida por ela, o mediador deve usar ferramentas hábeis do acolhimento, das perguntas e a observação sem interrupção das respostas, com paciência para promover o diálogo.

Importante ter em mente que quando o mediando descreve sua experiência, ele seleciona, em geral inconscientemente, as palavras que a representam melhor. A linguagem verbal e não verbal reflete o pensamento. As palavras escolhidas por aqueles que nos falam são o reflexo dos processos internos que utilizam para construir sua experiência presente.

Escutar e observar a expressão corporal e verbal do interlocutor, incluindo a postura, gestos, expressões, destacando que os sinais emitidos são ricos em informações para o Mediador, um sorriso é reconhecido em qualquer cultura do mundo, desconforto pode ser percebido com o franzir da sobrancelha, a tristeza se mostra com os lábios voltados para baixo, as mães pegam seus filhos com a cabeça do lado esquerdo do corpo perto do coração.

Assim, imprescindível a observação da linguagem como um todo, sistema integrado seja verbal e não verbal, lembrando que estudos científicos afirmam que apenas 7% das palavras ditas importam significado na comunicação, portanto 93% do processo comunicativo é realizado pelo não verbal.

Estas porcentagens apontam que as relações interpessoais,

trabalhadas na mediação, estão muito mais sujeitas às comunicações não-verbais como o movimento, inclusive dos olhos, as roupas, o ambiente, meios que se mostram mais precisos e fidedignos, pois não estão sob o controle da consciência, o corpo não sabe mentir.

Mediadores de diferentes áreas devem colocar em evidência a importância e o interesse com que a expressividade tem em uma conversação. Emitir, receber e perceber sinais não-verbais são processos independentes, que ocorrem sem que se tenha, na maioria destes comportamentos, consciência do que está acontecendo ou de sua causa. Estes processos são naturais, mas podem se tornar habilidades. Conhecimentos teóricos sobre a comunicação não-verbal, bem como a habilidade de emitir ou receber sinais não-verbais, podem estar intimamente relacionados à atuação profissional do Mediador. Estas habilidades associadas ao conhecimento de assuntos da área de comunicação não-verbal são importantes para o desenvolvimento da competência (Knapp,1982)

A função do mediador será melhor contemplada contribuindo positivamente no processo conflitivo, caso ele explore bem às mensagens que o movimento do corpo envia e o quanto estas mensagens interferem na relação, interrompendo ou facilitando o diálogo, essa habilidade pode ser desenvolvida, escolhendo e adequando as ferramentas para análise do discurso não verbal e assim interferir na relação interpessoal e na construção do bem estar comum.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Em princípio, antes mesmo de nos expressar através do diálogo, nós construímos o que pensamos em prol da cultura, crenças, experiências e como resultado, produzimos o que sentimos. O pensamento é uma ferramenta que utilizamos para resolver os problemas, e o modo como usamos essa ferramenta pode estar equivocado, o que emerge descobrir alternativas para solucionar as questões conflituosas.

O diálogo revigora e oferece caminhos para uma humanidade compartilhada, cruza informações, permuta conhecimentos e concede novas formas de pensar e sentir, uma prática social inerente às vidas das pessoas, um intercâmbio de perspectivas que efervesce a conversação e os processos de questionamento, expande a consciência como método de gerar reflexão e transformação

Ressalta-se a importância que as memórias e experiências relacionais trazem às narrativas, levando em consideração que a pessoa é formada em um contexto e age de acordo com os significados criados a partir desse ambiente.

Vivemos emaranhados numa rede de pessoas e sistemas de narrativas, que são a somatória das histórias que propagamos e que são contadas sobre nós, construímos significados que passam a fazer parte da teia de conversações, que demonstra o nosso tempo, cultura, sapiências, escolhas, enfim o mundo a qual pertencemos e de onde nascem os nossos comportamentos e crenças.

Compartilho da ideia que cada um de nós é um pequeno universo e que somos organizados pela linguagem, a partir da contextualização que construímos para dar sentido ao mundo em que vivemos, valorizar e compreender as diferenças pode somar evolução e desenvolvimento.

Partindo do pressuposto da perspectiva narrativa, os conflitos são construídos por meio das escolhas que fazemos com os recursos que possuímos naquele dado momento, exportamos esse processo através das histórias que

contamos e buscamos falar com congruência, dar sentido.

No entanto a vida está em constante movimento e esses recursos são mutantes, assim não faz parte da natureza ficar arraigado a experiências passadas como verdades absolutas, esse comportamento gera o caos, a agonia e o conflito.

A mediação trabalha a partir da comunicação e do diálogo, observando e escutando de forma ativa as versões contadas para atuar nesse sistema vivo, traz reflexão e possibilidade de desconstruir histórias que se repetem ao longo dos eventos, são histórias que dominam a vida da pessoa, apontando alternativas da produção de novas histórias que a faça se relacionar de maneira mais feliz.

Dessa forma busca-se a reconstrução de significados, a partir das memórias e experiências de vida que estão subjacentes, as crenças que estão por trás delas; o resgate de histórias experimentadas e que estão adormecidas; o questionamento que traga emoções e sentimentos esquecidos, mas que existiram, uma vez que não se pode conhecer a escuridão, se nunca conheceu a luz.

A mediação, nesse sentido, é um excelente método de resolução de conflito, ela se apropria do diálogo e o utiliza como plataforma a fim de oferecer novos meios de convivência com os outros e consigo mesmo, proporcionando troca de conhecimento e informação, abrindo um leque de escolhas positivas, construtivas e pedagógicas, ensinando um modo melhor de lidar com os “problemas” cotidianos.

Surpreendentemente, nesse processo dialógico dentro da mediação e valorização das conversações, o mediador é tomado por um poderoso estado de interesse e curiosidade, legitimando o mediando como protagonista da sua vida, assim o “problema” vai diminuindo de densidade ao passo que muda o foco da atenção e essa pessoa não se confunde mais com o “problema”, embora haja conscientização de que o conflito é inerente a condição humana. Agora, ciente de que terá que conviver com os desajustes é mais útil procurar saber por onde começar a trabalhar em direção à compreensão e à resolução.

As técnicas narrativas, tais como legitimação do outro, empatia, acolhimento, as perguntas feitas de modo correto, o enfoque nas versões e não em verdades ou mentiras são utilizadas na Mediação Sistêmica e conduzem a um processo de mudança individual, interpessoal e social, mostram o caminho do diálogo e da convivência sadia, percebe-se que com as intervenções dessas técnicas criam-se novas possibilidades de solucionar questões conflituosas, tornando a vida muito mais harmoniosa e agradável, tanto para nós como para os outros.

O foco é construir a compreensão mútua e procurar soluções para os problemas comuns enfrentados pelo cotidiano, não é pregar e acreditar em um mundo sem conflitos, mas aprender a lidar com eles e inter-relacionar.

Aprofundar a reflexão, separar a pessoa do problema, interagir com o outro para construir opções alternativas mais cooperativas, mostrar possibilidades de integrar interesses e necessidades, estabelecer um compromisso com a conscientização de como cada um de nós cria e cultiva as histórias da vida diária, ao longo de nossas vidas e estas podem e devem ser em função do bem estar individual e social.

Nessa linha de pensamento, por intermédio do Diálogo, plataforma essencial da Mediação, expandimos a rede da humanidade, expande -se o círculo de amigos e espalha-se a comunicação em prol de uma convivência harmônica e mais feliz.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, T. *Caixa de Ferramentas em Mediação - Aportes práticos e teóricos*. 2015.

ANDERSEN, Ton. *Processos reflexivos*. Rio de Janeiro, Instituto NOOS:ITF, 1996.

AUTHORSTREAM. *Mediação Escolar técnicas narrativas na mediaçãoSaberOnLine*. Disponível em: <<http://www.authorstream.com/Presentation/Saberonline-1199426-tecnicas-narrativas>> Acesso em 05 de Agosto de 2015.

BARRETO, A. *Manual do terapeuta comunitário da pastoral da criança*. Fortaleza, Departamento de Saúde Comunitária, UFCE, dezembro 1997.

BOLÍVAR, A. (org.). *Profissão professor: o itinerário profissional e a construção da escola*. Trad. de Gilson C. Cardoso de Souza. Bauru: EDUSC, 2002

BAKHTIN, M. *Marxismo e Filosofia da Linguagem*. São Paulo: Hucitec, 1992.

_____. *Estética da criação verbal*. Trad. Maria Ermantina G. G. Pereira. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

_____. *Problemas da poética de Dostoiévski*. 2. ed. rev. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1997.

BOHM, David. *On dialogue*, New York: Routledge. Psychology Press, 1996

_____. Factor D and Garrett P J T (1992) *Dialogue - A Proposal* (available from author) De Mare P et al(1991) *Koinonia - From Hate, through Dialogue to Culture in the Large Group*: Kansas Books

_____. Factor, D. , Garret, P. (2001). *Dialogue – a proposal* [On-line]. Disponível em: <<http://www.users.globalnet.co.uk/~lmed/e-texts/bohm-dialogue.htm>> Acesso em 03 de março de 2015

BOJER, Marianne Mille; MARIANNE, Roehl Heiko Knuth e COLLEEN, Manger. *Mapeando diálogos*. Instituto Noos. Rio de Janeiro: 2008.

BUSH, R. A. Baruch, FOLGER, J. P. *La promesa de mediación*. Buenos Aires, Granica, 1996

COBB, Sara. *El Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb*. Disponível em: <http://arojis.blogspot.com.br/2013/02/el-modelo-circular-narrativo-de-sara_22.html> Acesso em 05 de junho de 2015

CURY, F. G.. *Uma História da Formação de Professores de Matemática e das Instituições Formadoras do Estado do Tocantins*. Tese de Doutorado em Educação Matemática – Instituto de Geociências e Ciências Exatas, Universidade Estadual Paulista - UNESP, Rio Claro, 2011

_____. *Uma Narrativa sobre a Formação de Professores de Matemática em Goiás*. Dissertação de Mestrado em Educação Matemática – Instituto de Geociências e Ciências Exatas, Universidade Estadual Paulista - UNESP, Rio Claro, 2007.

DURANT, W. *História da filosofia*. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1959.

FILOMENO, Leonardo. *Ensinaamentos de Nelson “Madiba” Mandela*. Disponível em: <<http://manualdohomemmoderno.com.br/comportamento/ensinaamentos-de-nelson-madiba-mandela>> Acesso em 09 de junho de 2015

FISHER, Roger; PATTON, Bruce; URY, William L. *Como chegar ao sim. A negociação de acordo sem concessões*. 2ª. Edição revisada e ampliada. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

GADAMER, Hans-Georg. *Verdade e Método: traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica*. Tradução Flávio Paulo Meurer. 2.ed. Petrópolis: Editora Vozes, 1998.

GAGNEBIN, J. M. Memória, História, Testemunho. In: BRESCIANI, S.; NAXARA, M. (Org.) *Memória (re)sentimento: indagações sobre uma questão sensível*. Campinas: Unicamp, 2001.

KNAPP, M.L. *La comunicacion non verbal: el cuerpo y el entorno*. Barcelona, Paidós Ibérica, 1982.

KRUSCHEWSKY, Eliana. *O caminho é uma reforma íntima, profunda e definitiva*.

Disponível em: <<http://somostodosum.ig.com.br/clube/artigos.asp?id=37161>>
Acesso em 4 de junho de 2015

MARIOTTI, Humberto. *Diálogo: um Método de Reflexão Conjunta*. Disponível em:
<<http://www.teoriadacomplexidade.com.br/textos/dialogo/Dialogo-Metodo-de-Reflexao.pdf>> Acesso em 20 de março de 2015

PALAVRA-CHAVE. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2015.
Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Par%C3%A1frase&oldid=42730571>>. Acesso em: 25 de junho 2015.

PULO. In: WIKCIONÁRIO, o dicionário livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2015.
Disponível em: <<https://pt.wiktionary.org/w/index.php?title=pulo&oldid=1896427>>. Acesso em: 13 de junho de 2015.

SEVCENKO, N. *No Princípio era o Ritmo: as raízes xamânticas da narrativa*. In: REIDEL, D. C. (org.) *Narrativa: Ficção e História*. Rio de Janeiro: Imago. 1988.

SÓCRATES. frases/a-palavra-e-o-fio-de-ouro-do-pensamento. Disponível em:
<<http://www.refletirpararefletir.com.br>> Acesso em 08 de março de 2015

_____ *O mundo dos filósofos*. Disponível em
<<http://www.mundodosfilosofos.com.br/socrates/>> Acesso em 01 de junho de 2015

TRAPAGA, Rosane. *Escolas de Mediação*. Disponível em:
<<http://mediadoradeconflitos.blogspot.com.br/2011/01/escolas-de-mediacao.html>>
Acesso em 04 de maio de 2015
