



FASES DA MEDIAÇÃO E AS EMOÇÕES ENVOLVIDAS

Jaklane de Souza Almeida

FASES DA MEDIAÇÃO E AS EMOÇÕES ENVOLVIDAS

Jaklane de Souza Almeida¹

Resumo: As sessões de mediação são a oportunidade de um encontro em que as partes precisam resolver entre si as questões e as diversas emoções que passeiam pela história que adentra a sala que habita as sessões. Com cerca de dez anos de prática em mediação judicial no âmbito do poder judiciário do Estado do Espírito Santo, percebeu-se que determinadas fases da mediação suscitam emoções nas partes e até nos mediadores, e isso decerto determina o rumo que uma sessão de mediação pode tomar.

Palavras-chave: mediação; emoções; sentimentos; sensações.

Sentir e transformar

Muitas vezes nos vemos no desafio do não sentir, de nos distanciarmos de tal forma do que sentimos para evitar situações conflituosas do querer sentir nada, nenhuma emoção. Ekman acrescentou:

Muitas vezes estive em abismos muito peculiares em busca de qualquer emoção que pudesse impulsionar minhas ações. Percebo, no entanto, que esse lugar do não sentir é desafiadoramente angustiante, pois resvala em abismos gigantescos. Lançar mão de alguma emoção universal para ter o que sentir diante dos acontecimentos da vida é necessário.

Sempre somos convidados a nos posicionar diante dos desafios. Quando estamos em conflito, posicionar é um convite constante. Assumir um posicionamento tem relação muito próxima com o que sentimos. Os pensamentos e a consciência como centro da vida, do corpo humano, são também o centro de transformação de conflitos.

Para Lederach (2012, p. 30-31), os conflitos fluem a partir do coração e para ele retornam. Ele apresenta o coração como o lugar conceitual dos relacionamentos humanos e das oportunidades vivificantes. “O conflito cria vida como o coração pulsante do corpo cria um fluxo sanguíneo rítmico que sustém a vida e o movimento”.

Nas indagações sobre a transformação de conflitos, ainda dentro dos estudos de Lederach acerca da definição disso, dá-se um corpo, um coração, aos relacionamentos humanos. Assim como o coração é o centro da vida e do corpo humano, do ponto de vista físico o pulso que sustém a vida é o lugar de onde partimos e para onde voltamos a fim de encontrar orientação, sustento e norte.

Para Lederach, [...] se a onda individual representa o pico das questões visíveis na escalada do conflito social, os relacionamentos são as marés próprias do oceano. Os relacionamentos – visíveis e invisíveis, imediatos e de longo prazo – são o coração do processo de transformação.

As mãos, nessa alegoria apresentada por Lederach, simbolizam o poder de tocar, de construir. E elas nos levam, na prática, à ideia do fazer, de “colocar a mão na massa”, de edificar algo. Já as pernas e os pés se veem pela simbologia do chão, do lugar onde as jornadas começam a fim de que o corpo impulsiona e nos dê direção.

Emoções e transformação resultam em consciência. O estar presente e atento a elas impulsiona escolher caminhos que possibilitam lidar com emoções fortes e transformar conflitos. Sobre a transformação de conflitos, Lederach convida a imaginá-la como alguém a fazer uma viagem. Uma pessoa possui cabeça, coração, mãos e pernas, sendo a cabeça as suas visões conceituais do conflito e o coração o lugar que oferece o ponto de partida e de chegada, ou seja, de onde partimos e para o qual voltaremos. O cultivo de processos transformativos aumenta o nosso bem-estar nos relacionamentos humanos.

Sentir e ter consciência desse sentir inicia processos que podem auxiliar a lidar com situações conflituosas. “O que estou sentindo agora? Como isso influenciará o meu comportamento? Que impacto esse comportamento pode ter nos meus relacionamentos? Com a consciência de um corpo em movimento e em conflito, como posso utilizar mecanismos e/ou abordagens de apoio e suporte?”

Se se pensar que nem todas as partes chegam à sessão de mediação com essa consciência, seria interessante que o mediador

1. Graduada em *História* e em *Direito*; especialista em *Transformação de conflitos e estudos de paz com ênfase no equilíbrio emocional pela Paz & Mente*, em cooperação internacional com a Cátedra Unesco de Estudos de Paz da Universidade de Innsbruck, na Áustria, e Instituto Santa Bárbara para Estudos da Consciência, nos EUA; mestre em *Educação* pela Universidade Federal do Espírito Santo; pós-graduanda em *Arteterapia* pelo Instituto Fênix de Humanização; analista judiciária no Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo.

de conflitos pudesse identificar que as pessoas se relacionam e, ao se relacionarem, acionam diversos sentimentos nessa caminhada. E ao chegar a uma sala de sessões de mediação todos esses sentimentos, emoções e sensações adentram a sala também.

Sessões de emoções

Numa mediação, especialmente a mediação judicial, conforme preconiza a Resolução 121/2013 do Conselho Nacional de Justiça, o procedimento se inicia antes mesmo de a sessão de mediação propriamente começar. É bem verdade que um mediador atento antecede a sua própria preparação em reuniões com o comediador na organização do ambiente e da recepção das partes. Torna-se, pois, fascinante fazer um passeio pela sessão de mediação e discorrer as emoções que ela suscita.

Na fase de preparação, independentemente da experiência do mediador, os sentimentos mais comuns são os de curiosidade e de certa ansiedade pelo novo que adentra a sala. É importante a ideia de que a lide sociológica fornecerá a riqueza do relato das partes para se deparar um misto de curiosidade e ansiedade. A curiosidade reúne espectros amplos, pois o porvir é muito perturbador. Que casos trazem essas pessoas que estão chegando, e como o mediador pode ser imparcial e equidistante o suficiente para exercer habilidades que facilitam e contribuem para que a sessão de hoje seja de um diálogo com proveito mútuo daquele espaço?

Depois do acolhimento, a sessão de mediação judicial passa à fase *Declaração de abertura* pelos mediadores. Essa fase é de extrema importância porque os mediadores explicam as regras e as partes daquele tipo de sessão e o próprio papel deles e o dos advogados. Na abertura, os mediadores transmitem as regras básicas para um comportamento produtivo, informa as exceções à confidencialidade, esclarece as dúvidas trazidas e toma a declaração de voluntariedade em participar, o que pode suscitar nos mediadores um misto de emoção e excitação inicial que tem relação com o estranhamento da recepção. Também pode ocorrer uma certa confusão entre aqueles que, por desconhecerem o procedimento, tendem a confundir a sessão de mediação com uma audiência presidida por juiz. Eis aí a oportunidade de o mediador manter uma postura de calma ao explicar a dinâmica do comportamento ao longo da sessão.

A curiosidade, em algumas ocasiões, tem o efeito de surpresa e apreensão, mas pode ser encarada pelos mediadores como estranhamento ou confusão, e a forma de lidar com isso é manter a calma e responder às questões trazidas até chegar o momento da próxima etapa, a reunião de informações. Nela, as partes trazem suas versões, que ampliam a visão da lide processual para a lide sociológica. Os mediadores fazem uma escuta ativa e atentamente buscam integrar as narrativas visitadas pela memória de todas as emoções das partes às deles no decorrer da sessão de mediação. Ao revisitar as suas histórias

na reunião de informações, as partes tendem a demonstrar emoções e sentimentos como raiva, ciúme, medo, apreensão, tédio, surpresa, calma, nojo, nostalgia, inveja.

Essas emoções e sentimentos são comuns inclusive durante as narrativas, pois as partes visitam emoções na mesma proporção em que visitam suas histórias. Cabe ao mediador, nessa fase, manter a calma para lidar com as emoções que aparecem e, ao utilizar ferramentas como a validação de sentimentos, compreender que elas fazem parte do processo de catarse emocional que a própria narrativa pode trazer. A calma aqui mencionada tem muito mais relação com a capacidade de o mediador manejar adequadamente as ferramentas disponíveis de forma que as emoções aglutinadas possam contribuir para que a sessão flua na direção da disponibilidade negocial inicialmente informada pelas partes quando consentem em participar da sessão.

Pode ocorrer que o surgimento de emoções tenha como consequência um comprometimento na confiança em sua capacidade de lidar com situações desafiadoras. O importante nessa etapa é manter o foco no processo negocial do outro e acolher as emoções surgidas com o uso de ferramentas como validação de sentimentos, normalização, resumo recontextualizador. Isso suaviza a sessão para o mediador, e relembra o lugar dele de condutor e guardião do procedimento.

Na seção de mediação durante a fase de reunião de informações, os mediadores têm o conhecido papel de buscar nas narrativas os interesses e os sentimentos para, a partir daí, atuarem na facilitação do processo, sendo muito importante eles estarem atentos à captação de emoções que possam gerar condições para que as partes consigam negociar seus interesses. Na fase de reunião de informações, os mediadores buscam trazer à luz da consciência as emoções pano de fundo das questões que as partes têm a resolver.

Saber manejar a sessão é preciso para que as emoções identificadas não sejam pontos prejudiciais ao andamento do processo negocial das partes e possam contribuir, inclusive, para que a disponibilidade em negociar seja estimulada. Emergem das sessões emoções, sentimentos e sensações como admiração, adoração, alívio, anseio, ansiedade, apreciação estética, arrebatamento, calma, confusão, dor empática, desamparo, espanto, estranhamento, excitação, horror, inveja, interesse, júbilo, medo, nojo, nostalgia, raiva, romance, satisfação, surpresa, tédio, tristeza, alegria e, diante de tantas possibilidades, os mediadores podem se sentir até intimidados em suas próprias emoções.

A sessão individual, entre outras, é uma ferramenta muito útil para o acolhimento, manejo e organização dessas emoções. Dentro dessa sessão individual, o mediador pode utilizar ferramentas diversas para lidar com as emoções não elaboradas pelas partes que ficam muito vulneráveis: perguntas abertas, validação de sentimentos, recontextualização, o que exige uma sensibilidade do mediador para reconhecer essas emoções e lidar com elas.

No desenrolar da sessão, depois da identificação das emoções, os mediadores que elaboraram a pauta de discussões podem assegurar-se de que as partes já conseguem continuar as negociações. É importante que os tópicos da agenda se iniciem com questões cujas controvérsias sejam menores, e até com entendimento mútuo pacificado, se for o caso. No topo das discussões pode haver questões que suscitem emoções mais apaziguadoras e prospectivas: esperança em solucionar, atendimento de expectativas mútuas, alegria em resolver, alívio.

Com a finalidade de caminhar na direção de um acordo que contemple as partes, propriamente na fase de negociação, colocam-se as questões, os interesses em jogo. Aqui também entram o medo de negociar mal, o medo de perder, a sensação de desnível em relação ao outro. Podem aparecer sensações de tristeza, de injustiça. O manejo das emoções nessa fase pode ser relacionado a ferramentas como enfoque prospectivo, recontextualização, perguntas abertas e, caso necessário, testes de realidade.

Ultrapassada a fase de negociações, e com os acordos e desejos das partes se delineando para um caminho de entendimento, a etapa seguinte é a de confirmação do que desejam, do que foi acordado e encerrar a sessão mesmo que se perceba não estarem na direção de um entendimento mútuo capaz de delinear um acordo satisfatório para ambos.

Além de alívio, alegria, satisfação, confiança, utilizar a ferramenta do afago valida esforços reais para a integração dos interesses. É importante enfatizar e valorizar os esforços e o trabalho autocompositivo dos advogados na constituição do

acordo. Ao final de uma sessão de mediação na qual se celebra um acordo as partes experimentam contentamento com a questão resolvida. O mediador pode encorajá-los a seguir na direção para que o acordo se implemente ou o diálogo perdure a fim de que os ajustes funcionem em suas vidas.

O fim de uma sessão sem a existência de um acordo faz as partes experimentarem a sensação de raiva e descontentamento. Afinal, os interesses não teriam sido materializados num acordo. As partes, contudo, devem ser encorajadas a manter o diálogo que ali se estabeleceu ou o pensamento prospectivo em favor de mudanças positivas na forma com que expressam interesses e desejos uns aos outros, especialmente a disponibilidade em negociar outros caminhos de resolução e entendimento. Mesmo com a sensação de descontentamento e frustração, o processo de participação em sessões de mediação, na maioria das vezes, suscita nas pessoas a disposição para o diálogo sobre caminhos antes não vistos ou pensados e uma certa abertura para negociar melhor os seus interesses, dando espaço a futuras negociações, caso necessitem.

Os interesses das partes a serem atendidos durante uma sessão de mediação estão profundamente conectados a conhecer desejos, sentimentos e sensações, como também as emoções lembradas e ativadas ao revisitarem a história de como chegaram até lá, ponto crucial para compreender que ali há corpos que sentem disposição para o diálogo. Portanto, é incomum uma sessão de mediação cumprir o seu papel se as partes presentes não forem importantes na sala. E cabe ao mediador sensibilidade e preparo para o manejo responsável do que surge para que a sessão conduzida seja proveitosa e satisfatória.

Referências

- ALMEIDA, Tania. **Caixa de ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos**. 1. Ed. São Paulo: Dash Editora, 2014.
- DIETRICH, Wolfgang. **Interpretações de paz na história e na cultura**. 1. Ed. Florianópolis: Ed. Paz & Mente, 2019.
- EKMAN, Paul. **Universal Emotions**. Paul Ekman Group, disponível em: <https://www.paulekman.com/universal-emotions/> Acesso em: 8 nov. 2021.
- JUNG, Carl G. **O homem e Seus símbolos**. 2. Ed. Especial Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2008.
- LEDERACH, Jean Paul. **Transformação de Conflitos**. 1. Ed. São Paulo: Palas Athena, 2012.