

Autora organizadora

Tania Almeida

Caixa de Ferramentas na Mediação II

Novos Aportes

Coautores

Adolfo Braga Neto; Adriana Adler; Alexandre Palermo Simões; Ana Luiza Isoldi; Ana Maria Siqueira Dantas; Ana Valéria Silva Gonçalves; André Martins Vilar de Carvalho; Andréa Lúcia Horta e Silva; Andrea Navarro Dias Cardoso Alves; Andrea Maia Brayer; Augusto Barros de Figueiredo e Silva Neto; Beatriz Vidigal Xavier da Silveira Rosa; Camila Garcia David; Carla Maria Alcofra Tocantins; Carlos Eduardo de Vasconcelos; Caroline Tuffani David; Clara Ramos Jayme; Claudia Frankel Grosman; Cristiane Dias Carneiro; Diana Rosemberg; Diego Corrêa Lima de Aguiar Dias; Diego El-Jaick Rapozo; Dora Rocha Awad; Dulce Maria Martins do Nascimento; Fernanda Rocha Lourenço Levy; Fernanda Tartuce Silva; Flavia Scarpinella Bueno; Flávio Faibischew Prado; Gabriela Faljoni Alario; Gevalmir Facioli Carneiro; Giordani Flenik; Helena Gurfinkel Mandelbaum; Jose Antonio Mangini Junior; Juliana Maria Polloni Barros dos Santos; Leila Siqueira Pereira Amboni; Liana Gorberg Valdetaro; Luciana Drimel Dias; Manoel Vargas Franco Netto; Marcelo Girade Corrêa; Marcelo Lomacinsky Braunstein; Maria Cecília de Araujo Asperti; Maria do Céu Lamarão Battaglia; Mariana Freitas de Souza; Marilene de Almeida Marodin; Marselha Evangelista de Souza; Mia Alessandra de Souza Reis Schneider; Mônica de Salles Lima; Paulo Valério Dal Pai Moraes; Philippe Ricardo Lantos; Renata Cantalice Fonkert; Renata Brandão Moritz Serpa Coelho; Renata Porto Adri; Roberto Baumgarten Kuster; Ronan Ramos de Oliveira Júnior; Samantha Pelajo; Sandra Regina Garcia Olivan Bayer; Sergio Nassim Harari; Silvia Maria Costa Brega; Soraya Vieira Nunes; Tania Almeida; Vania Curi Yazbek; Vera Cecília Monteiro de Barros; Wanderley José Jacob.

Caixa de Ferramentas na Mediação II

Novos Aportes



Copyright © Tania Almeida, 2023
Proibida a reprodução no todo ou em parte,
por qualquer meio, sem autorização do editor.
Direitos exclusivos da edição em língua portuguesa no Brasil para:



Dash Editora e Importadora ME.
Rua João Augusto Navarro 173, sala 01
CEP 03454-060, São Paulo, SP, tel. 11 91040 7717
dasheditora@gmail.com
www.editoradash.com.br

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

Caixa de ferramentas na mediação II : novos
aportes / organização Tania Almeida. --
São Paulo : Dash Editora, 2022.

Vários autores.
Bibliografia.
ISBN 978-65-86201-04-8

1. Conflitos Resolução (Direito) 2. Mediação
e conciliação 3. Negociação I. Almeida, Tania.

22-123544

CDU -347.965.42(81)

Índices para catálogo sistemático:

1. Brasil : Mediação e conciliação : Direito
processual 347.965.42(81)

Aline Grazielle Benitez - Bibliotecária - CRB-1/3129

Projeto gráfico: *Silvia Ribeiro*
Editores: *Ayrton Luiz Bicudo e Alice Penna e Costa*
Revisão: *Verba Editorial*
Foto de capa: xxxxxx
1ª edição: Fevereiro de 2023

*Meu agradecimento a cada autor/a que integra esta obra,
contribuindo para que a Mediação se mantenha objeto de reflexão
e de novos aportes.*

*Agradeço também às mediadoras que compilaram e ajudaram
a categorizar as ferramentas aqui reunidas: Camila David, Caroline
Tuffani e Leila Amboni.*

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	
AMPLIANDO RECURSOS EM MEDIAÇÃO TANIA ALMEIDA	13
1. RECURSOS DE COMUNICAÇÃO	
O CENÁRIO DA COMUNICAÇÃO NO PROCESSO NEGOCIAL TANIA ALMEIDA	16
O TEMPO FERNANDA LEVY	
Parte I – Prática.....	18
Parte II – Teoria.....	19
INVESTIGAÇÃO APRECIATIVA JULIANA POLLONI	
Parte I – Prática.....	23
Parte II – Teoria.....	26
O PROCEDIMENTO EM U ADRIANA ADLER	
Parte I – Prática.....	29
O PODER DO TERCEIRO IMPARCIAL CLAUDIA FRANKEL GROSMAN	
Parte I – Prática.....	36
Parte II – Teoria.....	37
A ESCUTA: O POSSÍVEL ENCONTRO COM O OUTRO JOSÉ MANGINI	
Parte I – Prática.....	40
Parte II – Teoria.....	42
EMPATIA CRISTIANE CARNEIRO	
Parte I – Prática.....	44
Parte II – Teoria.....	45
PLATAFORMA DE TRABALHO DESDE A PERSPECTIVA GENERATIVA RENATA FONKERT	
Parte I – Prática.....	47
Parte II – Teoria.....	48
ESPELHAMENTO NA PERSPECTIVA TRANSFORMATIVA ADOLFO BRAGA NETO	
Parte I – Prática.....	51
Parte II – Teoria.....	52
PERGUNTAS CIRCULARES – REFLEXÃO, PROTAGONISMO E REVISÃO DE NARRATIVAS CARLOS EDUARDO DE VASCONCELLOS	
Parte I – Prática.....	54
Parte II – Teoria.....	55

PERGUNTAS SISTÊMICAS INSPIRADAS NAS ORDENS DO AMOR DA CONSTELAÇÃO FAMILIAR DE BERT HELLINGER APLICÁVEIS À MEDIAÇÃO ANA LUIZA ISOLDI	
Parte I – Prática.....	57
Parte II – Teoria.....	58
PROTAGONISMO CONSCIENTE ANA SIQUEIRA	
Parte I – Prática.....	61
Parte II – Teoria.....	62
SILÊNCIO MARIA DO CÉU LAMARÃO BATTAGLIA	
Parte I – Prática.....	65
Parte II – Teoria.....	66
ASSERTIVIDADE CLARA RAMOS JAYME	
Parte I – Prática.....	69
Parte II – Teoria.....	70
DISTINGUIR JULGAMENTOS DE OBSERVAÇÕES LEILA AMBONI E MIA REIS SCHNEIDER	
Parte I – Prática.....	72
Parte II – Teoria.....	74
CRIAÇÃO DE MECANISMOS DE AJUDA MÚTUA DORA ROCHA AWAD	
Parte I – Prática.....	77
Parte II – Teoria.....	78
CONVERSAR SOBRE A CONVERSA FLÁVIO FAIBISCHEW PRADO	
Parte I – Prática.....	80
Parte II – Teoria.....	82
FRAGMENTOS NARRATIVOS ESCRITOS OFERECIDOS PELO MEDIADOR VANIA Yazbek	
Parte I – Prática.....	85
Parte II – Teoria.....	86
2. RECURSOS DE NEGOCIAÇÃO	
BASE NEUROBIOLÓGICA DA MEDIÇÃO COOPERATIVA PAULO VALÉRIO DAL PAI MORAES	
Parte I – Prática.....	91
Parte II – Teoria.....	127
NUDGES: OS “EMPURRÕEZINHOS” QUE MOTIVAM E QUE TIRAM AS PARTES DA INÉRCIA SANDRA BAYER	
Parte I – Prática.....	148
Parte II – Teoria.....	150
A BUSCA DO CONSENSO E A CONSENSUALIDADE RENATA PORTO ADRI	
Parte I – Prática.....	152
Parte II – Teoria.....	153

RECIPROCIDADE (TIT FOR TAT): COMO O MEDIADOR PODE AJUDAR AS PARTES A COMPARTILHAR INFORMAÇÕES DE FORMA CONJUNTA NA NEGOCIAÇÃO GABRIELA ALÁRIO	
Parte I – Prática.....	159
Parte II – Teoria.....	160
A FUNÇÃO DE UTILIDADE NAS SESSÕES DE MEDIAÇÃO ROBERTO BAUMGARTEN KUSTER	
Parte I – Prática.....	164
Parte II – Teoria.....	165
DESIGN THINKING NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS MARCELO LOMACINSKY BRAUNSTEIN	
Parte I – Prática.....	171
Parte II – Teoria.....	172
BRAINSTORM E O ESTÍMULO À CRIATIVIDADE CAMILA DAVID E GEVALMIR FACIROLI	
Parte I – Prática.....	177
Parte II – Teoria.....	179
ZONA DE POSSÍVEIS ACORDOS – ZOPA MARCELO GIRADE CORRÊA	
Parte I – Prática.....	182
Parte II – Teoria.....	185
ESTRATÉGIAS PARA SOFISTICAR A FASE DE BARGANHA NAS NEGOCIAÇÕES TANIA ALMEIDA	
Parte I – Prática.....	188
Parte II – Teoria.....	190
BRACKETING OU BRACKTES – APROXIMANDO EXPECTATIVAS MÔNICA SALLES E RENATA MORITZ	
Parte I – Prática.....	192
Parte II – Teoria.....	193
BENEFÍCIO ECONÔMICO DA MEDIAÇÃO: CUSTO DE OPORTUNIDADE COMO FERRAMENTA NO PROCESSO DE DECISÃO ENTRE ALTERNATIVAS MUTUAMENTE EXCLUDENTES SILVIA MARIA COSTA BREGA	
Parte I – Prática.....	197
Parte II – Teoria.....	199
ANÁLISE DE DECISÃO ANDREA NAVARRO	
Parte I – Prática.....	202
Parte II – Teoria.....	203
ACORDOS PROVISÓRIOS CAROLINE TUFFANI	
Parte I – Prática.....	205
Parte II – Teoria.....	207

3. RECURSOS DE APRIMORAMENTOS PARA MEDIADORES

USO DE METÁFORAS E OBSERVAÇÃO DA LINGUAGEM CORPORAL | *ALEXANDRE SIMÕES E FLAVIA SCARPINELLA BUENO*

Parte I – Prática..... 211

COLOCAR-SE (E MANTER-SE) PRESENTE – PREPARAÇÃO INDIVIDUAL E APERFEIÇOAMENTO PESSOAL DO MEDIADOR | *WANDERLEY JACOB*

Parte I – Prática..... 219

Parte II – Teoria..... 220

AUTOCONHECIMENTO COMO RECURSO NA INTERVENÇÃO DO MEDIADOR | *MARILENE MARODIN*

Parte I – Prática..... 225

Parte II – Teoria..... 228

MICROFOCO | *FLÁVIO FAIBISCHEW PRADO*

Parte I – Prática..... 231

Parte II – Teoria..... 232

4. RECURSOS DE INCREMENTO DO PROCEDIMENTO

O USO DA TECNOLOGIA NA MEDIAÇÃO | *MARCELO LOMACINSKY BRAUNSTEIN..*

INFORMALIDADE E INTUIÇÃO | *FERNANDA TARTUCE*

Parte I – Prática..... 246

Parte II – Teoria..... 247

NEGOCIAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS PELOS MEDIADORES E ADVOGADOS | *SAMANTHA PELAJO*

Parte I – Prática..... 250

Parte II – Teoria..... 252

ADVOCACIA NA MEDIAÇÃO | *LIANA VALDETARO*

Parte I – Prática..... 257

Parte II – Teoria..... 260

PREPARAÇÃO DO PROFISSIONAL DA ADVOCACIA PARA A MEDIAÇÃO | *DULCE NASCIMENTO*

Parte I – Prática..... 263

Parte II – Teoria..... 274

O ADVOGADO NA ETAPA DE PREPARAÇÃO PARA A MEDIAÇÃO | *VERA CECÍLIA MONTEIRO DE BARROS*

Parte I – Prática..... 279

Parte II – Teoria..... 280

EARLY NEUTRAL EVALUATION | *CAROLINE TUFFANI*

Parte I – Prática..... 284

Parte II – Teoria..... 286

COMEDIAÇÃO | *SORAYA NUNES*

Parte I – Prática..... 290

Parte II – Teoria..... 291

PREPARAÇÃO DO MEDIANDO – CUIDANDO DE ELEMENTOS OBJETIVOS E SUBJETIVOS | *RONAN RAMOS*

Parte I – Prática..... 294

Parte II – Teoria..... 298

A RODA DE MAPEAMENTO DO CONFLITO | *PHILIPPE LANTOS E SÉRGIO HARARI*

Parte I – Prática..... 302

Parte II – Teoria..... 304

CÁUCUS (OU REUNIÕES PRIVADAS) NA MEDIAÇÃO | *MARIA CECILIA DE ARAUJO ASPERTI*

Parte I – Prática..... 309

Parte II – Teoria..... 311

MÉTODOS MISTOS DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS: UM DESENHO DE PROCEDIMENTO EM MEIO À INTERCULTURALIDADE E À DIVERSIDADE | *LUCIANA DRIMEL*

Parte I – Prática..... 313

Parte II – Teoria..... 316

TECNOLOGIA AMPLIANDO ACESSO À JUSTIÇA | *CARLA MARIA ALCOFRA TOCANTINS*

Parte I – Prática..... 324

Parte II – Teoria..... 326

RESOLUÇÃO ON-LINE DE DISPUTAS | *ANDREA MAIA*

Parte I – Prática..... 327

Parte II – Teoria..... 328

5. RECURSOS PARA MEDIAÇÃO EMPRESARIAL

OS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS NO ÂMBITO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS: EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL | *DIANA ROSEMBERG*

..... 332

MAPEAMENTO DO CONFLITO EM CASOS EMPRESARIAIS COMPLEXOS | *MANOEL VARGAS*

Parte I – Prática..... 339

Parte II – Teoria..... 343

SENSIBILIZAÇÃO DO PREPOSTO PARA ATUAR NA MEDIAÇÃO – UMA ROTINA DE PREPARAÇÃO CONTINUADA | *ANDREA HORTA E MARSELHA EVANGELISTA*

Parte I – Prática..... 346

Parte II – Teoria..... 348

MEDIAÇÃO E COMPLIANCE – ESCUTA ATIVA NA ÁREA DE COMPLIANCE E ÉTICA | *DIANA ROSEMBERG*

Parte I – Prática..... 351

Parte II – Teoria..... 352

DESENHO DE SISTEMAS DE DISPUTA – DSD CORPORATIVO MARIANA FREITAS DE SOUZA E DIEGO DIAS	
Parte I – Prática.....	356
Parte II – Teoria.....	358
6. RECURSOS PARA MEDIAÇÃO FAMILIAR	
MEDIAÇÃO E FILOSOFIA: NOVOS PARADIGMAS, TRANSDISCIPLINARIDADE E REFORMA DO PENSAMENTO ANDRÉ MARTINS.....	
	364
ENTREVISTA RELACIONAL NA MEDIAÇÃO FAMILIAR HELENA GURFINKEL MANDELBAUM	
Parte I – Prática.....	392
Parte II – Teoria.....	393
GENOGRAMA COMO INSTRUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO E COMPREENSÃO DAS RELAÇÕES SIGNIFICATIVAS NA MEDIAÇÃO FAMILIAR ANA VALÉRIA GONÇALVES	
Parte I – Prática.....	400
Parte II – Teoria.....	403
A INTERVENÇÃO NA PARENTALIDADE NAS MEDIAÇÕES FAMILIARES GIORDANI FLENIK	
Parte I – Prática.....	406
Parte II – Teoria.....	412
7. RECURSOS PARA UTILIZAR A MEDIAÇÃO COM MÚLTIPLAS PARTES	
MIXED MODE – AMPLIANDO POSSIBILIDADES PARA A ESCOLHA DE MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS TANIA ALMEIDA.....	
	424
DISPUTE BOARDS E MEDIAÇÃO BEATRIZ VIDIGAL XAVIER DA SILVEIRA ROSA E AUGUSTO BARROS DE FIGUEIREDO E SILVA NETO	
Parte I – Prática.....	428
Parte II – Teoria.....	431
DIRETRIZES INICIAIS PARA LIDAR COM MULTIDÕES RAIVOSAS EM PROCEDIMENTOS DE MÚLTIPLAS PARTES DIEGO EL-JAICK RAPOZO	
Parte I – Prática.....	435
Parte II – Teoria.....	436
CONSTRUÇÃO DE CONSENSO - NEGOCIAÇÃO COM MÚLTIPLAS PARTES E TOMADAS DE DECISÃO COLEGIADAS TANIA ALMEIDA	
Parte I – Prática.....	441
Parte II – Teoria.....	444

AMPLIANDO RECURSOS EM MEDIAÇÃO

TANIA ALMEIDA

Com muita alegria escrevo a introdução ao Caixa de Ferramentas II, desta vez abrigando textos e recursos oferecidos por diferentes autores, ampliando contribuições práticas e teóricas para o exercício da Mediação e da Facilitação de Diálogos.

Por não fazer restrição a profissões de origem, a Mediação tem hoje uma robusta caixa de ferramentas, aberta para receber outras tantas, à medida que novos campos de convivência passam a adotar o ato de mediar como recurso para suas contendas, e novas abordagens ganham efetividade nesses contextos. Exemplo disso é a expansão do uso da Mediação nas questões coletivas e na administração pública.

A modernidade nos brindou com a fragmentação do conhecimento permitindo que nos aprofundássemos em saberes vários, mas, também, distanciando todos esses saberes de um conjunto maior e complementar. Herdeiro do pensamento cartesiano, o saber fragmentado deu origem às profissões como as identificamos hoje, e oportunizou que cada uma delas criasse suas subespecialidades, tornando ainda mais específicos alguns desses conhecimentos. É assim no Direito, na Medicina, na Engenharia, na Psicologia, na Economia e por aí vamos, felizes por encontrarmos os subespecialistas cada vez que deles necessitamos. Essa ideia de fragmentação se repete no currículo multidisciplinar das nossas escolas, repartindo o tempo de aprendizagem entre Geografia, História, Matemática, Filosofia, Física.

Em meados do século passado, o advento do Pensamento Sistêmico nos lembrou que somos parte de um todo, assim como nossos saberes, e que é a interação entre eles que viabiliza entender as questões humanas e planetárias. Disciplinas passaram então a conversar dando origem à interdisciplinaridade, mas deixando ainda nítidas as fronteiras entre elas como o fazem a Psicologia Jurídica, a Engenharia Genética e outras tantas.

Hoje, herdeiros do Pensamento Sistêmico, sabemos da interdependência entre os elementos de um todo, e que sua interação provoca resultados maiores do que a soma das partes – conceitos de interdependência e de totalidade, pilares da visão sistêmica.

Um dos mais relevantes ganhos do Pensamento Sistêmico foi a constatação de que nossa visão é sempre parcial, sempre estaremos nos referindo à parte de um todo. Assim sendo, nossas intervenções, quando pautadas em uma única disciplina, serão igualmente sempre parciais. No que diz respeito ao cenário dos conflitos, se tratados pelo Direito, pela Sociologia, pela Psicologia ou por qualquer outra disciplina, esses tratamentos serão sempre de parte da totalidade que compõe os conflitos, que sabidamente são multifatoriais – com seus componentes psicológicos, sociais, legais, financeiros, entre tantos outros. Assim considerando, atuar nos conflitos com equipes multidisciplinares ou, como na Mediação, com uma ótica multidisciplinar e com intervenções advindas de distintas disciplinas, garante uma abordagem bem mais abrangente das desavenças.

A Mediação, típica herdeira da contemporaneidade, nasce impregnada pelos valores conceituais de sua época. É instrumento transdisciplinar – composto pelo amálgama de múltiplos saberes, não deixando perceptível a fronteira entre eles. Todos que se dedicam à sua prática necessitam trocar suas lentes profissionais de origem, de natureza monofocal, pelas lentes multifocais da transdisciplinaridade. Daí a imprescindibilidade de uma capacitação específica para atuar como mediador. Como o aprendizado da ótica multifocal se incorpora, a tendência natural é que esses profissionais atuem no cotidiano – como pessoas ou no exercício laboral – lendo os eventos e as questões com lentes providas de mais focos e de espectro mais amplo.

Esse livro reúne autores das mais diferentes áreas profissionais, mediadores ou com diferenciado conhecimento de Mediação de Conflitos, que escrevem sobre ferramentas e temas variados afeitos à autocomposição. À totalidade deles foi solicitado que compartilhassem com os leitores recursos que não foram contemplados no Caixa de Ferramentas I (escrito somente por mim e lançado em 2014), mantendo o layout de apresentação de conteúdo da publicação original. Aqui também o leitor encontrará os aportes práticos de cada recurso – objetivos, operacionalização e impactos esperados, na Parte I, e os respectivos aportes teóricos, na Parte II. Alguns autores nos oferecem textos afins com as distintas seções que compõem esta obra e suas contribuições foram alocadas no início de cada seção temática.

Recursos de Comunicação, de Negociação, para o Aprimoramento de Mediadores e para o Incremento do Procedimento, assim como para a Mediação Empresarial, a Mediação Familiar e aquela dedicada a Múltiplas Partes integram as seções temáticas, assim identificadas.

Para finalizar esta apresentação do Caixa de Ferramentas II, preciso confessar meu apreço pela transdisciplinaridade da Mediação. Talvez porque pode acolher minha formação profissional multidisciplinar, mas, especialmente, porque considero que a riqueza de intervenções e de propósitos da Mediação – tratar a matéria enquanto preserva relações – é originária de sua natureza transdisciplinar. A interação e a convergência de saberes que se potencializam, presentes na formação de mediadores, são responsáveis diretos pela qualidade de sua prática e pela amplitude de seu alcance social.

1. RECURSOS DE COMUNICAÇÃO

A ESCUTA: O POSSÍVEL ENCONTRO COM O OUTRO

JOSÉ MANGINI

Parte I – Prática

Objetivos

A escuta, curiosa e verdadeira é o caminho para o encontro e para a compreensão da perspectiva daqueles com quem nos comunicamos. É a partir desse encontro, que nos organizamos, nos reconhecemos e nos abrimos para inúmeras possibilidades. Cada encontro é único e pode ser percebido como um espaço de trocas, de reconhecimento e aprendizado constante, que circula entre todas as vertentes da comunicação verbal e não verbal, incluindo as emoções, crenças, costumes e limitações. A partir do encontro com o Outro também percebemos quem somos.

Estar atento à maneira como se escuta significa perceber a maneira como se experimenta os relacionamentos e os contextos nos quais estes estão inseridos. À medida que se aprimora a escuta, e esta é devidamente validada, a qualidade da relação pode se aprofundar e moldar o desenrolar da comunicação com a possibilidade de se dirigir para patamares mais profundos, onde os reais e legítimos interesses são revelados.

Operacionalização

Escutar é ter curiosidade pelo o que pode florescer a partir de uma relação. Interesse pela diversidade, pelo novo, pela inclusão e pela abertura para a experimentação. Escutar com qualidade é algo que se desenvolve e se aprende com a prática contínua e interesse apurado pelo Outro, por suas histórias e pelo seu universo.

Escutar é estar presente. É necessário estar por inteiro e receber, com respeito, aquilo que lhe é entregue com dignidade, honestidade e principalmente sem qualquer tipo de julgamento, escutando realmente o que o Outro traz na comunicação. Podemos nos abrir e esvaziar para o encontro. Esvaziar para a escuta e, a partir do que nos é trazido, construir.

Escutar é acolher. É coletar os afetos e partilhar, devolver mais e com mais significado. O bom escutador tende a estar profundamente conectado ao instante presente e ao Outro para poder absorver tudo o que lhe é entregue muitas vezes sem a intenção declarada.

A escuta não se limita à audição e tem a ver com todos os sentidos e percepções ao mesmo tempo. A escuta está ligada a todas as informações trazidas na fala, no gestual, naquilo que os olhos e a intuição do mediador consegue perceber.

Exercer a escuta e fazer com que o Outro perceba que, de alguma forma, você foi tocado por aquilo que lhe foi entregue, pode proporcionar grande diferencial para a comunicação.

Além de estar aberto, presente e receptivo, perguntar é o melhor caminho para poder escutar as boas respostas. As melhores perguntas não devem ser acerca de quem tem razão ou sobre quem está certo, são aquelas que movem todos em direção a uma possível solução ou aquelas que trazem ao prumo, as razões e motivações de cada um. Exercer perguntas diferentes podem te levar a escutar respostas inusitadas.

Escutar o Outro é, antes de mais nada, escutar a si mesmo. Para escutar bem, é necessário ir em direção ao autoconhecimento para poder identificar e trabalhar os seus limitadores da boa escuta, que possivelmente têm relação direta com as necessidades não atendidas de cada um. Os limitadores podem passar pelo medo, pela exclusão, pelos julgamentos, por preconceitos, pela falta de respeito ao Outro, pela incapacidade de percepção, por desconfortos do papel assumido, por incoerências entre as linguagens percebidas, por interferências de terceiros, ego, rigidez, crenças, valores e espírito muito competitivo em detrimento da colaboração.

A boa escuta é plural e deve estar em todos os sentidos.

Impacto esperado

A partir da verdadeira escuta e de sua respectiva legitimação é que o mediador poderá se dedicar ao procedimento, seus princípios e lançar mão de todas as demais ferramentas, com a devida isonomia, equilíbrio e respeito à voluntariedade em busca do consenso na autocomposição.

A escuta é uma forma de consciência constante do fato de que nossos interesses não são os interesses de todos ou do Outro, muito menos nossas necessidades, e que devemos verdadeiramente estar abertos a essas diferenças. A escuta expande nossos entendimentos e nos leva a experiências que jamais poderíamos imaginar.

O mediador, ao entregar aos mediados que de fato estão sendo legitimamente escutados, cria os vínculos necessários, a confiança imprescindível para nutrir o ambiente da mediação e caminha para um diálogo mais profundo, franco, prospectivo e colaborativo. Assim, a possibilidade de liderar mudanças profundas – que tenho como um dos papéis fundamentais do mediador – tem

pouco a ver com conduzir a mudança no Outro, pois o foco deve estar centrado na melhoria dos relacionamentos com o todo, que possibilitará, dessa maneira, a comunicação fluída. E a escuta proporciona as condições para o terreno fértil do entendimento e do consenso.

É imprescindível que o mediador tenha capacidade de escutar e de perceber o quanto dos interesses, valores, crenças, necessidades e possibilidades é trazido por todos, porque esses significados são únicos e pertencem a cada um a sua maneira.

Parte II – Teoria

Ouvir, de uma maneira simplista de abordar, é aquilo que o ouvido e o aparelho auditivo captam. É a capacidade de processar o som. A partir daí pode se tornar uma escuta ou não. A diferença é enorme, reveladora e pode ter a força de transformar a relação.

Escutar bem é adotar uma postura para encarar aquilo que se apresenta, de frente, como um ato de coragem, porque quem determina o sentido da mensagem é quem a recebe, não quem a envia ¹.

Em Mediação, a escuta verdadeira, legítima, de corpo e alma, não vem sozinha, ela faz parte do universo das ferramentas da Comunicação. A postura do mediador diante do que recebe da comunicação deve, como função precípua, auxiliar e facilitar a comunicação entre os mediandos com perguntas, recontextualizações, paráfrases, resumos seguidos de confirmação, reforços positivos, silêncios e todas as demais ferramentas possíveis e adequadas ao contexto.

Cada um de nós tem histórias diferentes sobre o mundo e sobre as experiências vividas porque cada um internaliza as informações de maneira diferente e as interpreta de modo singular a partir do que é de fato relevante a em suas próprias experiências, crenças, expectativas e interesses.

E entender a história do Outro, pela perspectiva dele, não faz menor a sua história e sua percepção, só demonstra que cada história tem a sua importância e deve ser considerada como tal².

E não basta tudo isso que já foi exposto, porque em Mediação, a escuta deve ser trabalhada de forma equilibrada entre os participantes, pois: “Cabe ao mediador possibilitar tempos equânimes de fala para todos os participantes, assim como cabe cuidar da qualidade de escuta que cada mediando confere à fala do outro”³.

E a partir do momento que concordamos que estamos nos comunicando o tempo todo, que é impossível não se comunicar e que a comunicação é

1 DUNKER, Christian & THEBAS, Cláudio. *O palhaço e o psicanalista: como escutar os outros pode transformar vidas*. 1ª Edição. São Paulo: Planeta do Brasil, 2019, pag 89

2 STONE, Douglas; PATTON Bruce; HEEN Sheila. *Conversas Difíceis*. Edição 2004, 13ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999, pag 47

3 ALMEIDA, Tânia. *Caixa de Ferramenta em mediação: aportes práticos e teóricos*. 3ª Edição. São Paulo: Editora Dash, 2014, pag 241

COMPLETAR

comportamento e está nas palavras, na intenção, na entonação, nos gestos, na postura, no vestir, nos gostos, e em tudo mais, a escuta há de ser plena, posto que envolve todo este leque de comunicação⁴.

A escuta é também um meio privilegiado pelo qual construímos experiências de intimidade, e intimidade não acontece quando gostamos das mesmas coisas. Intimidade acontece quando compartilhamos dúvidas, incertezas, crises e diferenças⁵.

Como bons ouvintes, não precisamos ter profundos conhecimentos sobre dinâmica psicológica ou treinamento em psicoterapia. É essencial a capacidade de estarmos presentes em relação ao que realmente está acontecendo com o Outro ⁶.

Escuta é informação e não há limitações para conhecimento e informações. Muito pelo contrário, isso se expande quando trocado e quanto mais desse quesito fluir em uma Mediação, melhores serão os resultados advindos, pois todos irão se beneficiar dos conhecimentos expostos e das informações trocadas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DUNKER, C. & THEBAS, C. *O palhaço e o psicanalista: como escutar os outros pode transformar vidas*. 1ª Edição. São Paulo: Planeta do Brasil, 2019.

Os autores, um psiquiatra e o outro palhaço pedagogo, nos proporcionam um grande mergulho na arte da escuta. E pelo olhar privilegiado desses profissionais são nos apresentados os quatro “Hs” da escuta: hospitalidade, hospital, hospício e hospedeiro, dentre tantos outros conceitos e percepções da escuta.

ROSENBERG, M. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. 1ª Edição. São Paulo: Ágora. 2006.

STONE, D., PATTON B. e HEEN, S. *Conversas difíceis*, 13ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

Um best-seller mundial em que os autores, todos professores da Harvard Law School e do Harvard Negotiation Project, com inúmeros exemplos e relatos, nos guiam pelas nuances das inúmeras conversas difíceis que temos cotidianamente e abordam a escuta como um dos pilares para o sucesso em uma conversa difícil.

WATZLAWICK, P., BEAVIN, J. e JACKSON, D. *Pragmática da comunicação humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação*. 1ª Edição. São Paulo: Cultrix, 2007.

Um clássico dos estudos da comunicação, lançado na década de 1960 em Palo Alto, CA, EUA, que se ocupa dos efeitos comportamentais da comunicação humana e apresenta, entre outros aportes teóricos, os cinco axiomas da comunicação entre dois indivíduos.

4 WATZLAWICK, Paul; BEAVIN, Janet Helmick; JACKSON, Don D. *Pragmática da comunicação humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação*. 1ª. Edição. São Paulo: Cultrix, 2007, pg. 44

5 DUNKER & TEBAS, op. cit., p. <inserir n. página da referência>. 223

6 ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. 1ª. Edição. São Paulo: Ágora. 2006. 177

FAVOR ALTERAR PARA ITEM "6"