

MODELOS DE MEDIAÇÃO BASEADOS NA RELAÇÃO SOCIAL-JURÍDICA DOS CONFLITOS: AS PROPOSTAS DA MEDIAÇÃO CIRCULAR-NARRATIVA E DA MEDIAÇÃO TRANSFORMATIVA

MEDIATION MODELS BASED IN THE SOCIAL-LEGAL RELATIONSHIP OF CONFLICTS: THE PROPOSALS OF CIRCULAR-NARRATIVE MEDIATION AND TRANSFORMATIVE MEDIATION

Lauro Ericksen¹

Resumo: O presente trabalho tem o objetivo geral de apresentar dois modelos de mediação baseados na relação social-jurídica conflitiva das partes: a mediação circular-narrativa e transformativa. Seus objetivos específicos são apontar as técnicas utilizadas por elas, identificar a sua aplicabilidade prática na seara conflitiva e observar como é possível o mediador servir de elemento sanador do dissenso social. A metodologia empregada se calca nas perspectivas psicológicas e psicoterápicas das técnicas (micro e minitécnicas) narrativas para o primeiro modelo de mediação, e as técnicas comunicativas da transformação oral para o outro modelo. Os resultados obtidos indicam que ambos os modelos possuem pontos fortes e pontos fracos em sua aplicabilidade prática: o modelo narrativo-circular tende a compreender e explicar o conflito, não apenas buscando resolvê-lo peremptoriamente, mas exige técnicas demasiadas, por vezes muito custosas; o modelo transformativo é de uma simplicidade salutar, sua informalidade serve como elemento difusor de suas bases teóricas, todavia, por não se focar especificamente no acordo, suas soluções não são tão significativas em alguns casos estritos. Conclui-se que ambos os modelos são aplicáveis para o contexto de solução alternativa de conflitos na seara social-jurídica brasileira, ainda que demandem algumas implementações.

Palavras-chave: mediação; mediação circular-narrativa; mediação transformativa.

Abstract: This paper aims to present two general models of mediation based on social and legal conflictive relationship of the parties: the circular-narrative mediation and transformative one. Its specific objectives are to point out the techniques used by them, identify their practical applicability in conflictive field and observe how the mediator can serve as a healing element of social dissent. The methodology used is focused on psychological perspectives and psychotherapeutic techniques (micro and minitechniques) accounts for the first mediation model, and the technical transformation of oral communication to the other model. The results indicate that both models have strengths and weaknesses in its practical applicability: the circular-narrative model tends to understand and explain the conflict, best evolving it by seeking to resolve it peremptorily. The weakness of this mediation model is that it requires a highly technical approach, sometimes very costly to implement. In the other hand, the transformative model is very simply and its informality serves as a diffuser element to its theoretical basis. Its weak spot is that this model does not focus specifically on the agreement, resulting that their solutions are not significant to some strict cases. It concludes that both models are applicable to the context of alternative dispute resolution; still it should be considered that its practical applicability demands some implementations.

Palavras-chave: mediation; circular-narrative mediation; transformative mediation.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O presente artigo tem o escopo mais geral de oferecer um estudo propedêutico para as maneiras práticas de se aplicar à mediação como uma forma de resolução alternativa, e mais pacífica, dos conflitos sociais-jurídicos existentes na atualidade. Para tanto, o presente estudo parte do pressuposto metodológico básico, e inescapável, de que a mediação é uma forma justa e aplicável de resolução de conflitos dentro (e também fora) do contexto jurídico brasileiro. Ou

¹ Mestre em Filosofia (UFRN). Especialista em Direito e Processo do Trabalho (UCAM-RJ). Bacharel em Direito (UFRN). Graduado em Tecnologia do Controle Ambiental (IFRN). Graduando em Filosofia (UFRN). Instituição: UFRN. Email: lauroericksen@yahoo.com.br.

seja, ele parte do pressuposto que, seja durante um processo judicial, ou até como uma forma extra (ou pré) judicial, a mediação é passível de servir como um instrumento elementar de resolução de conflitos e de contendas sociais. Há de se entender que existem basicamente dois modelos de mediação que se baseiam na relação desenvolvida pelas partes conflitantes: o modelo de mediação circular-narrativa e o modelo de mediação transformativa. O primeiro desses modelos tem como escopo a própria abordagem procedimental da narrativa na construção teórica de seus substratos, isto é, não almeja uma resposta baseada num acordo entre as partes para que seus objetivos sejam alcançados. Já o outro modelo de mediação transformativa encontra espeque em técnicas psicológicas para promover o fomento da comunicação e da relação entre as partes, sem descurar, plenamente, dos avanços alcançados pela mediação satisfativa da Escola de Harvard. Nesse passo, há de se colocar que o artigo em tela se aprofunda nas questões afeitas aos modelos de mediação baseados na relação (social e jurídica) existente entre as partes conflitantes e que, de alguma forma ou de outra, procuram a mediação como uma solução para o seu impasse ou para os seus problemas cotidianos. Um dos objetivos específicos do trabalho é, nessa toada, apresentar o plano de trabalho dessas duas formas práticas de aplicação da mediação, para que se possa perceber quais os pontos altos e quais as deficiências de cada uma delas, podendo-se, ao final, chegar a um esquadro minimamente satisfatório de quais os alcances de cada uma, e como elas podem contribuir para melhorar o sistema alternativo de resolução de conflitos, em compasso com o desafogamento do já bastante sobrecarregado Poder Judiciário.

O trabalho se divide, basicamente, em mais três seções, sendo uma delas apenas o fechamento do próprio estudo. Na seção subsequente será abordada o modelo da mediação circular-narrativa, pormenorizando a questão das microtécnicas e das minitécnicas de proposição mediativa, desde as interlocuções de indagação aos mediandos, até a questão da externalização do conflito, dos seus resumos e da formação da equipe técnica para os procedimentos mediativos. A terceira subseção é dedicada às proposições práticas da mediação transformativa, sendo didaticamente repartida em duas subseções: a primeira delas trata da conceituação elementar da capacitação e da empatia, funções elementares do efetivo alcance da transformação nessa mediação; e a segunda trata dos procedimentos sistêmicos utilizados por essa mediação, escrutinando, principalmente a questão da padronização da interação dos mediandos. A última subseção apenas agrega as considerações finais do presente trabalho, oferecendo as possibilidades práticas da aplicação das técnicas de mediação até então apresentadas como uma forma bastante lúcida e eficaz na resolução de conflitos sociais e jurídicos como um todo.

1 MEDIAÇÃO CIRCULAR-NARRATIVA

O modelo de mediação focado na relação é um modelo desenvolvido pela teórica americana Sara Cobb, em uma série de artigos seus publicados entre o final da década de 80 e começo da década de 90. Esse modelo também é conhecido como “circular-narrativo” por imprimir à narrativa um caráter singular dentro do processo de mediação. Essa teoria tenta abarcar todo o processo criativo que ocorre nos processos de mediação, de modo a ser uma alternativa ao processo de mediação satisfativa, anteriormente estudado, que foi elaborado pela Escola de

Harvard. A mencionada autora considerava o modelo de Harvard incompleto, por isso adicionou elementos da teoria geral dos sistemas, da terapia familiar sistêmica, da cibernética de primeira e segunda ordem (sistemas estruturais e funcionais de *input* de informações), da teoria do observador, da teoria da narrativa, da teoria da comunicação, dentre outras. Impende destacar que nesse modelo, ao contrário do modelo anteriormente abordado, o objetivo primário da mediação deixa de ser a obtenção do acordo das partes para ser encarado apenas como uma das possíveis consequências desse processo. Esse modelo desenvolvido por Cobb apresenta uma forte influência habermasiana (no que diz respeito à interação comunicativa dos elementos participantes do discurso), que se calca na importância de uma racionalidade comunicativa. Essa também é a visão infirmada por Jean-Nicolas Bitter², o qual enuncia que a referida autora, ao ter o objetivo de discorrer sobre certos problemas e paradoxos da teoria da mediação, o faz com base em uma abordagem pragmática da comunicação e com a ajuda da análise discursiva das narrativas.

A mediação narrativa-circular se empresta dessa importância para depositar seus préstimos na “arte da conversa entre os seres humanos”. A mediação é, portanto, concebida como um processo conversacional, o qual só pode ocorrer, por óbvio, através de um veículo de comunicação e de interconexão discursiva entre os sujeitos envolvidos no conflito. Assim, o único elemento material válido para que se emprenda uma mediação é o próprio processo conversacional, não há nenhum outro elemento que seja capaz de proporcionar a persuasão necessária para que a mediação ocorra a contento. Destarte, nesse processo, existem duas formas de comunicação que se integram através da conversação: a comunicação analógica (não verbal) e a comunicação digital (verbal). Ainda ao se falar de formas de comunicação, deve-se acentuar que as pontuações da mediação circular-narrativa, como bem salientam Tricia S. Jones e Ross Brinkert³, estabelece duas abordagens para o *framework* da narrativa: a abordagem estrutural e a pós-estrutural. A abordagem estrutural consiste em fazer a distinção entre a estória⁴ propriamente dita e a estória efetivamente contada pelas partes. Essa forma de abordagem enfatiza a representação real dos eventos como um todo unitário, como uma unidade, como uma verdadeira estrutura, ao invés de se ater ao iterativo despontar da estória. Destarte, a abordagem estrutural analítica da narrativa se importa mais com o conteúdo da narrativa do que propriamente com a forma que ela é contada ou do que como alguém responde a ela. A unidade do que está sendo contado perfaz toda a necessidade estrutural para que a mediação ocorra nesse momento de integração subjetiva. Já a abordagem pós-estruturalista da narrativa tem um enfoque totalmente diverso e mais adequado para o modelo de mediação de relações. Ela não apenas se foca mais no papel do discurso na mediação, bem como também inclui, de modo permanente, o mediador como coparticipante não

² BITTER, Jean-Nicolas. **Les Dieux Embusques: Une Approche Pragmatique de la Dimension Religieuse des Conflits**. Genève: Droz XIX, 2003, p. 328.

³ JONES, Tricia S.; BRINKERT, Ross. **Conflict Coaching: Conflict Management Strategies and Skills for the Individual**. Thousand Oaks: Sage, 2008, p. 50.

⁴ O termo utilizado no texto original é *story* (estória) o qual é diferente do termo *history* (história), por isso a opção por se utilizar o verbete *estória* para se referir ao conteúdo da narrativa das partes mediandas. O termo *estória*, todavia, não representa, necessariamente, que o conteúdo da narrativa efetuada é falso, ele se abstém dessa valoração de validade para se ater apenas às repercussões e conjecturas unitárias da própria narrativa.

impositivo na narrativa de construção e de transformação dos conflitos. Esse tipo de abordagem está mais concentrado em como a narrativa se estende e como ela poderá possibilitar uma maior interação entre todas as partes envolvidas. Assim sendo, desvela-se uma maior importância para o mediador dentro da abordagem pós-estruturalista. Ele passa a ser, tanto quanto as partes, um participante do processo de mediação, aproximando-se, sobremaneira, delas, embora a diferença entre ele e as partes no processo seja funcional. Essa diferença assume um caráter funcional porque, diferentemente das partes propriamente ditas, o mediador não pode propor uma solução (ainda que esse não seja o escopo da mediação circular-narrativa, o acordo em torno de uma solução pode surgir como uma consequência natural desse processo narrativo), ainda que possa conduzir, discursivamente, as partes a encontrar focos consequenciais de resolução dos seus conflitos. Deve-se atentar para o fato que ambas as abordagens são complementares e não, como se pode pensar à primeira vista, excludentes. É importante que a estória narrada seja perscrutada sob o enfoque unitário de sua estrutura intrínseca, para que os seus elementos materiais sejam percebidos pelas próprias partes, como também e fulcral que as partes consigam perceber as implicações pós-estruturais de suas narrativas, algo que promove que haja uma maior interação entre elas, o que facilita a aquisição de uma resolução do conflito.

Inserindo-se na perspectiva de Sara Cobb, Marinés Suares⁵ coloca duas tarefas básicas para os mediadores: eles devem desestabilizar as histórias a eles narradas e devem possibilitar que novas histórias sejam construídas pelos participantes da mediação. A partir dessas diretrizes deve se ter em mente que, mais importante do que simplesmente aplicar as técnicas de mediação para as partes, deve-se compreender que a assimilação dos preceitos transmitidos é o ponto fundamental na mediação. Não basta, portanto, que uma miríade de técnicas e procedimentos sejam aplicados sem que as partes, em sua construção de sua nova realidade narrativa, sejam capazes de empregá-las na prática. Adotando-se uma divisão classificatória definida por Marinés Suares, tem-se que o conjunto de técnicas enunciativo da mediação de modelo circular-narrativo engloba quatro formas de procedimento: microtécnicas, minitécnicas, técnicas propriamente ditas e macrotécnicas. Adiante, cada uma delas será analisada com as suas peculiaridades e diferenciações. As microtécnicas consistem em séries diferentes de procedimentos a serem realizadas pelo mediador para que a comunicação estabelecida entre os interlocutores seja conduzida de maneira circular e dinâmica. Existem duas metodologias diversas para a aplicação dessas microtécnicas: o modo interrogativo e o modo afirmativo.

O método interrogativo pode consistir em dois tipos de perguntas diferentes: perguntas informativas e perguntas desestabilizantes (ou modificadoras). As perguntas informativas, como o próprio nome já alude, visam obter da parte algum esclarecimento ou alguma informação relevante para a condução da mediação. Esse tipo de pergunta tem dois aspectos notáveis que merecem destaque, elas tanto dão viabilidade a um melhor conhecimento dos saberes das partes mediantes acerca dos assuntos que serão entre elas discutidos, como ajudam a promover a clarificação acerca das características das informações recebidas. Assim sendo, as perguntas informativas são como uma espécie de

⁵ SUARES, Marinés. **Mediación**: Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas. Buenos Aires: Paidós, 1996, p. 241.

introdução da mediação para as próprias partes, uma vez que permitem que elas expressem-se sobre o que sabem sobre o objeto discutido e permite que elas se informem mais sobre isso, ajudando a esclarecer e tornar mais lúcidos alguns conceitos fundamentais para que haja o desdobramento adequado da mediação nessa modalidade circular-narrativa, modelo no qual a comunicação entre as partes é o ponto de fulcro de seu esquema prático. As perguntas desestabilizantes (também conhecidas como indagações modificadoras) são aquelas que visam promover a desconstrução de algumas pré-concepções existentes entre as partes mediandas. Elas possuem cinco objetivos fundamentais. O primeiro deles consiste em contribuir para a reflexão das partes sobre o conteúdo da disputa. Assim sendo, ela só pode ser feita depois que forem encerradas as perguntas informativas, uma vez que, somente após terem o total conhecimento do assunto a ser tratado na mediação e após terem o esclarecimento adequado de pontos inicialmente tidos por obscuros, as partes podem refletir efetivamente sobre o conteúdo do dissenso. O segundo objetivo das indagações desestabilizantes tenta fazer com que as partes reflitam sobre a relação existente entre elas. Ao contrário do modelo satisfativo, no qual a relação entre as partes é deixada de lado e apenas o aspecto substantivo do problema é denotado, através dessas perguntas busca-se fomentar o estabelecimento de uma comunicação mais efetiva entre as partes, tendo como apoio basilar a relação que já se encontra desenvolvida entre elas. O terceiro escopo das perguntas modificadoras é o que assume uma característica mais circular dentro da perspectiva narrativa desse modelo de mediação. Isso porque tal escopo consiste em fomentar a produção de novos questionamentos pelas próprias partes. Isto é, através de um questionamento, visa-se obter um novo questionamento. Não há como ser mais circular que isso dentro de um discurso racional.

O metaescopo dessa proposta (ou seja, o escopo desse escopo) é justamente promover a continuação do processo narrativo dentro da mediação, pois, assim, as partes não deixam que a comunicação entre elas seja interrompida de forma abrupta. A circularidade tem a função de manter a comunicação aberta entre as partes e impedir que elas encontrem uma finalização prematura do processo. Outro objetivo das perguntas desestabilizantes é a assunção da função de protagonista pelas partes. Esse intuito é aquele que tem o apelo mais forte para os aspectos psicológicos envolvidos no processo de mediação. Ao se valer de forma simplista do maniqueísmo protagonista/antagonista, as perguntas dessa natureza tentam incutir nas partes a necessidade de não se apresentarem de forma antagonica ou contraposta ao fazer com que aparentem ser o protagonista na narrativa. O único cuidado no uso dessas perguntas, com esse fim, deve ser com a possibilidade de que a parte, ao assumir a caracterização de protagonista, expor-se como a “dona da verdade” ou “a vítima da situação”. Essas duas colocações manipuladoras são devastadoras para o processo de mediação, pois se valem, subrepticamente, de subterfúgios para que haja a imposição de uma das partes, algo que tolhe a continuidade circular da própria narrativa do modelo circular-narrativa apresentado, causando um decréscimo considerável na efetividade desse sistema.

O último objetivo a ser destacado na disposição das perguntas desestabilizadoras se centra no estabelecimento da compreensão entre as partes mediandas que existe uma interdependência entre os elementos que compõem a sua mútua influência. Explicando melhor, as partes devem ter o entendimento de que, dentro da circularidade narrativa desse modelo de mediação, existe uma

causalidade entre as suas pretensões (reciprocamente consideradas) e a própria totalidade do conflito. Elas devem sempre ter isso em mente para que possam trabalhar essa influência mútua que elas exercem sobre si e sobre o próprio sistema conflitivo. Dessa feita, deve-se observar que as atitudes tomadas pelas partes não são simples direcionamentos de suas vontades, sem que haja uma relação de causalidade entre o que elas querem e aquilo que isso representa para o sistema da mediação. Todas essas pretensões deduzidas influenciam, seja positiva ou negativamente, a própria percepção que a outra parte e o mediador possuem do conflito. A tarefa do mediador é fomentar perguntas que desmontem inflexões negativas das partes, e o meio mais adequado e mais simples para atingir esse objetivo consiste em lhes repassar essa compreensão de circularidade mútua baseada na causalidade intrínseca a esse modelo de relações. Ainda no que se refere às microtécnicas, é indispensável proceder à análise de seus modos afirmativos. Semelhantemente ao que ocorre com a metodologia interrogativa, o modo afirmativo de apresentação das microtécnicas possui objetivos bem definidos e singulares. Nesse caso, em específico, são definidos quatro procedimentos fundamentais microtécnicos. O primeiro desses procedimentos microtécnicos consiste na reformulação de assertivas das partes. Nesse ponto, deve o mediador captar a essência discursiva do que foi exarado por uma das partes e, com outras palavras (usualmente termos mais claros, mais simples e menos técnicos que os utilizados inicialmente pela parte), reafirmar aquilo que foi dito. A partir dessa reformulação, o diálogo é mantido, estendido e mantido pelas partes. O mediador facilita o encaminhamento do diálogo, recolocando, de maneira mais simples e concisa, as informações e pretensões básicas das partes. Essa microtécnica é fundamental para que se perpetue a circularidade narrativa dessa espécie de mediação. Sem que haja a renovação do fluxo discursivo, através de breves intervenções do mediador, o diálogo tende a se enfraquecer e esvaecer. Tais reafirmações dão continuidade a esse fluxo comunicativo e, ao mesmo tempo, provém alguma sorte de esclarecimento às partes mediandas.

A segunda microtécnica a ser analisada consiste em conferir uma conotação positiva às afirmações das partes. Na verdade, essa microtécnica é uma extensão da microtécnica anterior da reafirmação. Todavia, nessa segunda hipótese a microtécnica não é destituída de nenhuma impressão axiológica. Na microtécnica da conotação positiva o mediador deve reafirmar aquilo que foi dito por uma das partes, dando uma nova roupagem àquilo que foi asseverado. Ele não deve alterar materialmente o conteúdo da assertiva, deve apenas conferir um sentido positivo àquela sentença, ou seja, ele não inventa nada, apenas realça os aspectos positivos já presentes nas afirmações das partes. Como ressaltam com propriedade Peter M. Kellett e Diana G. Dalton⁶, o reconhecimento pelas partes de padrões de comportamento positivos gera, nelas próprias, lições que conduzem à produção de outros comportamentos semelhantes, sempre implementando a positividade na relação conflituosa abordada. Apesar dos aspectos benéficos dessa microtécnica, o mediador deve atentar para se valer dessa microtécnica de maneira parcimoniosa e equitativa. Assim, não deve insistir em sempre dar a conotação positiva de assertivas de apenas uma das partes ou dar tal espécie de resalto às assertivas totalmente destoantes (e desarrazoadas) de uma das partes, afinal, isso poderia dar

⁶ KELLETT, Peter M.; DALTON, Diana G. **Managing Conflict in a Negotiated World: a Narrative Approach to Achieving Dialogue and Changing**. Thousand Oaks: Sage, 2001, p. 96.

ensejo à outra parte imaginar que está havendo um tratamento desigual entre elas. Outrossim, deve o mediador ser extremamente ponderado a se valer desse tipo de linguagem apreciativa para que não denote favorecimento de uma parte ou pareça estar fazendo transformações de conteúdo claramente não cabíveis nos enunciados das partes.

A terceira microtécnica afirmativa a ser analisada diz respeito à questão da legitimação. Ao se falar de legitimação dos enunciados das partes quer se dizer que deve haver uma conotação positiva das afirmações delas no sentido de desconstruir posições rígidas de seus entendimentos. Explique-se, com o intuito de facilitar a compreensão do padrão relacional circular, deve o mediador desconstruir posições inflexíveis e dicotômicas, como vítima e agressor, culpado e coitado, para que as partes consigam se visualizar como equânimes no processo e na sua relação de mediação. A última microtécnica a ser abordada diz respeito à re-contextualização do processo de mediação. Por óbvio, que a contextualização é uma decorrência lógica de qualquer meio de resolução de conflitos, não há como se buscar uma solução sem que se tenha um breve relato e uma contextualização concisa dos fatos e dos eventos que levaram ao embate contrapositivo entre as partes. Partindo dessa premissa, e sabendo que um dos pressupostos do modelo de mediação circular-narrativa é não haver um fim predeterminado ao acordo entre as partes, deve-se concluir que essa microtécnica poderá ampliar, diminuir ou simplesmente produzir uma nova contextualização sob um prisma diferente do apresentado. O escopo da re-contextualização, portanto, não é prover um leque necessariamente maior ou menor de opções decisórias para as partes. Se assim o fosse, haveria uma equivalência entre a mediação satisfativa e a mediação circular-narrativa. O objetivo fundamental dessa re-contextualização é apenas dar continuidade ao processo circular-narrativo próprio desse método de mediação, seja ele estendido por meio de uma ampliação, de uma redução ou, até mesmo, sem que haja gradação alguma envolvida na (nova) apresentação do contexto.

Outro elemento fundamental da mediação circular-narrativa é a aplicação de minitécnicas aos processos dessa natureza resolutive de conflitos. Elas são aplicadas a esses métodos de mediação baseados na comunicação e na relação das partes e abrangem três esferas diversas desse processo: sua externalização, os seus resumos e a sua equipe reflexiva. A externalização é uma técnica advinda da terapia familiar, desenvolvida por Michael White e David Epston⁷, que tem como base a terapia narrativa, técnica segundo a qual a terapia é um processo que se efetiva na narrativa e através dela. Segundo os referidos autores, a terapia narrativa é um novo método de abordagem psicológica para os conselheiros familiares (seu campo de estudo, embora suas teorias sejam também aplicáveis à mediação, tal como propôs Sara Cobb) em contraste com as ideias tradicionais. A maior inovação em sua terapia narrativa, além do emprego de uma linguagem vívida e engajada no próprio encontro de uma solução narrada, é o pressuposto que não há nenhuma implicação errada ou equivocada na narrativa, ainda que os fatos narrados não tenham plena correlação com a verdade. Em síntese, a externalização propõe dividir o maior protagonista da estória narrada em dois, um sujeito próprio, inserto na narrativa (um si mesmo), e outro alheio a ela (externo ao próprio

⁷ WHITE, Michael; EPSTON, David. **Narrative Means to Therapeutic Ends**. New York: Norton, 1990, p. 19-20.

encadeamento narrativo)⁸. Assim, é como se a narrativa funcionasse como um “pêndulo dialético”⁹ na construção histórica do conflito vivenciado pelas partes em atrito. Sempre partindo do pressuposto básico que o próprio mediador não possui uma definição totalmente neutra de como a narrativa é posta, de modo que não há uma maneira escorreitamente certa de se externalizar o “problema” cerne do conflito¹⁰.

Desta feita, há de se compreender que o processo de externalização é composto por cinco etapas simultâneas ou sucessivas, a partir das quais o problema é exposto e perscrutado, as quais serão desenvolvidas a seguir. A primeira das etapas consiste na condensação do problema. Nessa fase, o problema é especificado como algo externo ao *self* (ou si mesmo) do sujeito, de modo que ele está colocado em uma dimensão diferente da sua individualidade, da sua família, da sua instituição ou da sua comunidade. Ou seja, deve-se reconhecer e especificar que o problema não é algo interno dentro do sujeito, o problema é algo que pode ser objetivamente por ele tratado. A segunda etapa da externalização diz respeito à nominalização do problema. Além de especificado, é importante que o problema também seja nominado pelos conflitantes¹¹. Eles devem, portanto, construir de maneira conjunta um nome para o problema que estão a enfrentar. Essa nomenclatura deve possibilitar que ambos os sujeitos se sintam legitimados a dele tratar, de modo que não haja nenhuma repercussão negativa na adoção desse nome comum. Por exemplo, as partes mediandas podem estatuir que o problema é “uma questão de convivência”. A partir da nomeação do problema eles podem traçar outros pontos de interesse desse mesmo problema sem que haja uma estigmatização ou uma pecha negativa em seu tratamento. Sucessivamente à nominalização do problema, as partes devem promover a separação entre o problema objetivo e as demais circunstâncias de ordem pessoal ou relacional que o circundam. Esse é o sentido mais próprio da externalização, de maneira analítica promover, gradativamente, a individualização e separação de cada uma das características dos problemas a serem discutidos. O próximo passo a ser dado em busca da externalização trata da necessidade de se dar uma conotação negativa ao problema. Repare-se que não há nenhuma contradição entre essa etapa e a segunda etapa da externalização.

A segunda etapa ainda não trata do problema propriamente dito, diz respeito apenas a uma “formalização” de suas características, por isso mesmo ainda não pode adentrar no problema e traçar juízos de valor sobre ele, deve apenas nomeá-lo. Já nessa quarta etapa, a conotação negativa é importante para que as partes encarem o problema como uma ameaça e tentem solucioná-lo o mais breve o possível. A partir do momento que os mediandos colocam o problema de forma negativa, enfrentando-o como uma ameaça em comum, eles passam a combater o problema propriamente dito e param de se digladiar entre si. Assim, a conotação negativa do problema busca, em última instância, uma mudança no foco do

⁸ GERGEN, Mary M.; GERGEN, Kenneth J. Narratives in Action. In: BAMBERG, Michael G. W. (Org.). **Narrative: State of the Art**. Philadelphia: John Benjamins, 2007, p. 135.

⁹ FROMME, Donald K. **Systems of Psychotherapy: Dialectical Tensions and Integration**. New York: Springer, 2010, p. 391.

¹⁰ BROWN, Catrina; AUGUSTA-SCOTT, Tod. **Narrative Therapy: Making Meaning, Making Lives**. Thousand Oaks: Sage, 2007, p. 371.

¹¹ RASHEED, Janice M.; MARLEY, James A.; RASHEED, Mikal N. **Family Therapy: Models and Techniques**. Thousand Oaks: Sage, 2011, p. 308.

conflito. Ele deixa de ser um conflito entre pessoas e passa a ser um conflito das pessoas (em um polo) contra o problema negativamente posto (em outro polo). A negatização tem por objetivo polarizar a situação e não as pessoas, pois isso, certamente, mudará o enfoque das pessoas, as quais concentrarão esforços em combater o problema e não em aniquilar o outro participante da mediação. Essa etapa deve ser combinada com a microtécnica, de modo interrogativo, com o escopo de serem feitas perguntas circulares para que os participantes da mediação percebam que a referida ameaça não é algo estático (simplesmente momentâneo ou criado unicamente, de forma ilustrativa, para fins mediativos). Eles devem perceber que essa ameaça é algo concreto e dinâmico que pode ser “re-alimentado” de modo a se desenvolver e sobreviver, hipótese que dependerá unicamente da conduta dos próprios sujeitos envolvidos na relação. Uma abordagem incisiva, tal como proposta, ajuda os participantes a perceberem que podem assumir diferentes posturas diante do problema, podem ser passivos e apáticos, deixando que a ameaça do problema os domine, ou podem assumir um papel ativo de protagonismo, hipótese em que deverão ter ciência de suas responsabilidades dentro do processo de mediação.

A última etapa do processo em comento diz respeito à internalização do protagonismo. Essa é a fase subsequente à da conotação negativa do conflito, isso porque, ao negativizar o conflito, a partir da polarização já comentada, existe a tendência que as partes a ele se oponham e chamem para si o enquadramento de “protagonista da situação”. A partir dessa premissa, o mediador deve fomentar a internalização desse protagonismo nas partes através de perguntas estimuladoras de estórias que permitam às partes vislumbrarem outras possibilidades que elas próprias dispõem. Em síntese, o mediador deve ajudar os mediados na busca de “acontecimentos extraordinários” (sparkling facts) – técnica bastante profícua na análise psicológica com o viés de aconselhamento, tal como bem salientam David A. Paré, Glenn Lerner¹² –, afinal, ao se visualizar essa miríade de possibilidades que se descortinam diante deles, os mediados podem adquirir outros mecanismos e outros instrumentos, ainda não descobertos até então, na luta contra o “problema comum”. De maneira que os elementos dessa narrativa contribuem de maneira considerável para a internalização do protagonismo nas partes. Ainda que essa externalização seja algo fundamental na teoria narrativa de White e Epston (e sua aplicação na mediação seja bastante frutífera, como demonstrou Sara Cobb), deve-se atentar para algumas ponderações feitas por Martin Payne¹³ sobre esse tema e como essa microtécnica deve ser aplicada para que não venha a prejudicar o próprio processo da terapia narrativa. Primeiramente, deve-se observar que a externalização assume dois valores de aplicação distintos: um em função de sua inserção no enquadramento (framework) estruturalista e outro na abordagem pós-estruturalista. Caso não se esteja a tratar de um enquadramento eminentemente pós-estruturalista, a externalização será algo incipiente para o processo da terapia narrativa. Isso ocorre porque o escopo inicial da externalização é buscar a separação (ou especificação) do problema, mostrar que ele se condensa em uma instância externa aos sujeitos e ao seu meio de convivência. Todavia, caso o

¹² PARÉ, David A.; LARNER, Glenn. **Collaborative Practice in Psychology and Therapy**. New York: Haworth Clinical Practice Press, 2004, p. 166.

¹³ PAYNE, Martin. **Narrative Theory: an Introduction for Counsellors**. 2. ed. Thousand Oaks: Sage, 2006, p. 50.

próprio mediador não esteja ciente desse ponto, ou não possa inserir na circularidade da narrativa para fazer com que esse ponto seja ressaltado, de nada adiantará haver a externalização. Aliás, esse procedimento será sem sentido e, por vezes, considerado até como danoso para as partes, haja vista que elas não terão a noção de referência do que é externo e do que é interno em si, de modo que poderão confundir elementos fundamentais da mediação, tornando-a inócua.

Outro cuidado que se deve ter ao manejar a microtécnica da externalização é saber que ela não é aplicável a todas as hipóteses de mediação e tampouco é aplicável a todos os momentos em uma mesma mediação. Ainda que esse procedimento seja recomendável para as hipóteses em que os mediados ficam muito fixados e habituados a estórias dominantes, o mediador deve ser flexível no uso de tal microtécnica para que ela não venha ter um efeito diverso do pretendido. Os efeitos danosos do uso indiscriminado da externalização é um ponto que os próprios White e Epston¹⁴ ressaltam em seus estudos. Eles estabelecem que a externalização não é algo a ser usado com todas as pessoas, em todas as situações e a qualquer tempo. Seria, portanto, inapropriado que o mediador buscasse os acontecimentos extraordinários nos mediados em momentos que eles não estão conseguindo lidar com eventos traumáticos ou quando se revela uma crise indissolúvel na abordagem relacional entre os sujeitos. Outra precaução dirigida à externalização concerne ao fato de que nominalizar alguns problemas pode ser algo demasiadamente simples, ou demasiadamente complexo ao ponto de ser dispensável. Por vezes, o mediador pode perceber que, ao assistir as partes a nomear os seus problemas, passa a ser um procedimento artificial e infrutífero, no qual as partes dão qualquer nome ao problema para simplesmente se livrar dessa pressão. Isso é algo que finda por fazer cessar um clima ameno e informal na mediação, algo fundamental para que haja o mínimo de pacificação entre as partes (embora se deva reparar que esse não é o escopo fundamental da mediação circular-narrativa). A luta para se dar um nome ao problema pode ser algo extremamente contraproducente e um fator de estresse para os sujeitos envolvidos. É algo que pode deixá-los confusos, em alguns momentos, até os oprimindo. Assim sendo, é melhor saltar essa etapa da externalização e passar a abordar outros pontos mais relevantes e mais úteis, como a internalização do protagonismo nas partes conflitantes.

O último ponto de cuidado no uso da externalização é também um desdobramento da nominalização dos problemas. A externalização se torna despidianda e não apropriada quando se define a ocorrência de práticas opressivas praticadas pelas partes. É comum que os sujeitos em conflito fiquem relutantes em admitir ou expor algumas condutas quando o nome dado a elas remete a alguma atitude opressiva com a qual eles não querem se ver ou se sentir associados. Ainda que alguns autores, como Michael White e David Epston, considerem que a definição de práticas opressivas é instância natural do processo da terapia narrativa, é melhor considerar, como o faz Martin Payne, que essa terapia é mais proveitosa se feita sem os choques traumáticos interpessoais. Assim sendo, não vale a pena que o mediador force que uma das partes admita uma conduta ou uma prática ofensiva para depois tentar desconstruí-la. É melhor que haja o enfoque direto em assunção de responsabilidades e de protagonismo, pois, desse modo, as partes

¹⁴ WHITE, Michael; EPSTON, David. *Narrative Means to Therapeutic Ends*. New York: Norton, 1990, p. 27-28.

convergem contra o problema de forma minimamente conflitiva. Outra minitécnica a ser utilizada pelo mediador, de acordo com o modelo circular-narrativo, consiste em prover às partes um resumo da mediação. Essa minitécnica na verdade é uma decorrência da aplicação das microtécnicas afirmativas, nas quais há uma série de reformulações das frases das partes. O resumo deve apresentar à parte uma compilação da fala das partes. Por meio da reformulação empreendida anteriormente, o mediador apresenta as conotações positivas, tendo o cuidado para que todos os mediandos se sintam posicionados positivamente e legitimados a se expor durante o processo narrativo. Em síntese, o resumo deve prover mais uma forma de re-contextualização da narrativa empreendida pelas partes, mais uma vez denotando o seu caráter circular.

A última minitécnica a ser desenvolvida é a equipe reflexiva. Essa equipe reflexiva (*reflecting team*) foi uma técnica desenvolvida pelo psicoterapeuta norueguês Tom Andersen¹⁵, através da qual ele busca auxiliar o trabalho do mediador a partir da possibilidade de ele contar com uma equipe de auxílio. Como bem salientam Emerson F. Raser e Marisa Japur¹⁶ (2007, p. 62), o que Andersen desenvolveu não foi um método de análise psicológica, e, sim, apenas uma forma de como pensar os moldes propostos para a terapia narrativa. Ou seja, as proposições do pesquisador norueguês não devem ser tidas como um esquema teórico a ser aplicado indistintamente a todos os casos de conflitos, elas devem ser tidas apenas como um modo de como pensar o problema da terapia narrativa. A equipe reflexiva é definida como uma prática na qual um mediador (ou grupo de mediadores – a equipe reflexiva – essa equipe deve acompanhar na própria sala ou através de uma retrocâmera, o trabalho dos mediandos e do mediador, com o fito de auxiliar este em seu trabalho de assistência comum das partes.) é chamado a participar de um sistema paralisado, buscando criar condições, por meio de processos reflexivos, para que se possam produzir novas descrições e entendimentos das situações conflituosas. Em um primeiro momento, a equipe reflexiva deve apenas escutar as histórias narradas pelas partes e observar atentamente a interação comunicativa não verbal (analógica) entre si e entre elas e o mediador¹⁷. Nesse momento, a equipe reflexiva deve evitar falar entre si, deve apenas refletir acerca dos fatos narrados pelas partes e tentar conjecturar as possíveis formas de descrever ou explicar o que os mediandos estão explanando ou contando sobre eles mesmos. A equipe deve se limitar a refletir sobre o que está sendo presenciado, devendo-se furtrar, portanto, a emitir reflexões sobre a própria pessoa do mediando. No momento seguinte, deverá ocorrer a fase de conversação entre a equipe reflexiva e as partes que estão sendo mediadas. Antes de se iniciar essa conversação, deve-se atentar que tal etapa somente poderá ter início com a aquiescência do mediador, ainda que haja um pedido para o início dessas conversas por parte da equipe reflexiva. O intuito dessa necessidade de anuência é deixar claro para as partes que quem está a conduzir a mediação é o mediador, e não a sua equipe de apoio. Caso as interferências da equipe reflexiva pudessem se dar de maneira livre, poderia ser inculcada na mente dos mediandos que não há um controle

¹⁵ ANDERSEN, Tom. **The Reflecting Team**: Dialogues and Dialogues about Dialogues. New York: W.W. Norton, 1991, p. 28.

¹⁶ RASERA, Emerson F.; JAPUR, Marisa. **Grupo Como Construção Social**: Aproximação Entre Construcionismo Social e Terapia de Grupo. São Paulo: Vetor, 2007, p. 62.

¹⁷ VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2008, p. 83.

centrado e que elas estariam livres para também interferir nos processos e nas técnicas mediativas. Com o início das conversações, os mediandos são instados a escutarem com atenção o que será dito pela equipe. Carlos Eduardo Vasconcelos (já citado anteriormente) destaca que durante as conversações não é permitido que haja nenhuma forma de contato entre a equipe reflexiva e as partes envolvidas na mediação. Isso porque toda a atenção deve estar focada e centralizada na pessoa do mediador. Assim sendo, os membros da equipe reflexiva podem conversar entre si e com o mediador. Não podem nem sequer olhar para as partes mediandas ou com elas interagir de modo analógico (não verbal). O fluxo de informações deve ser feito de modo indireto, seja pelo que as partes ouvem das conversas dos membros da equipe ou a partir daquilo que lhes é dito pelo mediador. É possível que, na falta de uma equipe reflexiva, o próprio mediador emule a presença desse grupo de apoio. Nesse caso, o mediador deverá agir como se houvesse uma equipe o auxiliando.

O método dessa apresentação é em forma de monólogo, o mediador, sozinho e em voz alta, começa a fazer perguntas para si mesmo e responde-as em seguida, simulando uma conversa entre uma equipe de especialistas que observou a narrativa das partes. A partir desse monólogo o mediador traça as ponderações concernentes à desenvoltura das partes e demais anotações pertinentes ao caso, como se ele próprio fosse, de forma concomitante, o mediador e a equipe de apoio. A minitécnica em comento encontra espeque na epistemologia proposta pela teoria do observador, segundo a qual deve haver a contemplação de possibilidades de diferentes versões para os fatos, descrições e explicações apresentadas em um processo de mediação. Essas reflexões, usualmente feitas por uma equipe de especialistas, devem ater-se apenas aos fatos narrados, não devendo, portanto, imiscuir-se em definições subjetivas, limitando-se a apontar critérios de avaliação de pessoas e de objetos elencados nas narrativas.

É possível que se use o paralelismo como forma exemplificativa do uso de fatos ocorridos com situações a eles assemelhadas, para que se facilite o entendimento das partes a respeito da reflexão. Ademais, é recomendável que essas reflexões adotem uma postura de conotação positiva, de maneira que contribua para a legitimação das partes mediandas em suas posições, sem que haja o consequente fechamento prematuro da questão e se encerre a circularidade discursiva da narrativa empreendida. Impende destacar também nesse contexto da equipe reflexiva que o mediador assume um papel ainda mais fundamental no que diz respeito à aplicação dessa minitécnica. Ele, por ser o responsável pelo processo, pode pedir, a qualquer momento, que a equipe reflexiva suspenda as suas atividades, desde que ache que isso será conveniente. Por fim, o mediador também pode solicitar aos sujeitos do processo que comentem o que escutaram a equipe reflexiva, externando suas opiniões. Essa última solicitação só não será possível de ser feita quando o mediador também exercer o papel de equipe reflexiva, haja vista que não é admissível que as partes critiquem abertamente as considerações do mediador. Após serem traçadas algumas breves considerações a respeito das minitécnicas, deve-se abordar a questão da técnica de mediação de narrativa-circular propriamente dita. A questão da técnica nesse modelo de mediação é o ponto de fulcro de todo o seu desenvolvimento, tanto que ela é indiretamente trabalhada tanto nas micro quanto nas minitécnicas anteriormente estudadas. A técnica nesse processo de mediação é denominada de “técnica da estória alternativa”. Ela labora com a ideia de que as estórias previamente narradas pelos

participantes da mediação devem ser desconstruídas (ou desestabilizadas) para que uma nova estória, uma estória alternativa, possa ser a partir daí erigida pelas próprias partes. O mediador deve ser consciente de seu objetivo nesse modelo proposto. Ele tem que saber identificar quais estórias narradas pelas partes estão mais ou menos bem concatenadas, esse será o medidor de sua força argumentativa. Ou seja, estórias muito bem contadas e fechadas em seus próprios argumentos, de modo a aparentarem uma coerência inarredável, são tidas como algo que dificulta de maneira considerável o trabalho do mediador. Caso haja essa situação de grande coerência na estória narrada pelas partes, isso pode denotar duas coisas diferentes: ou há pouca interação entre elas ou as partes estão demasiadamente expandidas em estórias provindas do senso comum. Quando há pouca interação relacional entre as partes se tem a abertura que elas próprias possam formular a sua narrativa como bem quiserem, sem que a sua contraparte seja capaz de indicar os erros ou as manipulações que porventura ocorram nessa narrativa. Esse é um fato que dificulta a tarefa de desestabilização afeita ao mediador, haja vista que, se nem a outra parte sabe qual é o ponto menos coerente na narrativa, fica ainda mais difícil para o mediador apontá-lo durante a reconstrução e a re-contextualização do que foi narrado.

No outro caso, a recorrente utilização artificial de histórias baseadas em arquétipos das partes também se coloca como um óbice à atuação do mediador. Nessa hipótese, a parte costuma misturar sua própria narrativa com partes de elementos culturais historicamente construídos, como se eles fossem parte integrante de sua própria narrativa. Elas se emprestam de fatos, personagens e eventos comuns para dar maior respaldo a sua narrativa em detrimento da narrativa do outro. O problema a ser desconstruído nesse caso é porque a maioria dos arquétipos usados realmente se embasa em fundamentos de verdade, os quais não podem ser desestabilizados pelo mediador. A única alternativa para o mediador é tentar o elemento da narrativa pessoal da parte dos demais elementos arquéticos, posicionando-os de forma apartada desse sistema circular-narrativo. O problema com essa tentativa é que muito provavelmente a própria parte restará relutante em aceitar essa ruptura brusca na linearidade de sua narrativa, pois ela mesma já tem aquele enredo como próprio de sua vivência. Isso sem falar que pode ocorrer o chamado efeito de “colonização de narrativas”, o qual se dá quando uma narrativa bem arquitetada finda por repercutir na narrativa seguinte, de maneira sucessiva (*ad eternum*, caso não haja a intervenção do mediador para impedir tal recorrência). Algo que finda por colocar em dificuldade qualquer atividade reconstrutiva e de re-contextualização. Ao se falar dessa técnica de construção da estória alternativa, é importante denotar que todas as demais técnicas devem convergir para a reconstrução da narrativa. No entanto, deve-se pontuar que essa estória narrativa a ser construída não necessita, peremptoriamente, ser a narrativa mais real dos recortes de vivências das partes. Para que a mediação cumpra a sua função circular basta que a estória alternativa seja a que permita mais aberturas, desenhe mais saídas. Em síntese, ela deve ser aquela que abra mais caminhos para que os sujeitos se entendam, possibilitando-lhes a capacidade de diálogo perdida, a qual se encontra encarcerada em pré-conceitos e pré-juízos contidos em suas estórias passadas. Derradeiramente, faz-se mister tecer alguns breves comentários acerca da macrotécnica, conhecida como macrotécnica do encontro de mediação. De maneira bem resumida se pode asseverar que a macrotécnica trata do próprio processo de mediação, uma vez que consiste na confluência de todas as técnicas no

encontro de mediação. A partir desse “encontro de mediação” se podem elencar quais são as etapas da própria mediação. Ela se inicia com os procedimentos de “pré-mediação” (ainda que essa fase não seja tida como obrigatória), seguida por uma etapa dupla de reuniões (reuniões conjuntas entre as partes e reuniões individuais das partes com o mediador).

A terceira etapa ocorre quando há o encontro dos sujeitos do processo de mediação com a equipe reflexiva, quando houver, ou na hipótese de monólogo do mediador, o qual substituirá a equipe. Por fim, deverá haver uma nova etapa de reuniões conjuntas, que servirão para haver o fechamento do conflito, a qual poderá ter como consequência uma finalização da contenda através de um acordo entre as partes. Em resumo, há de se concluir que a maior particularidade desse modelo de mediação narrativa-circular consiste no dever de o mediador promover uma desestabilização e uma modificação nas narrativas dos participantes. De maneira que a escuta das narrativas deve ser intercalada com perguntas que visem desestabilizar o que foi narrado e com assertivas que visem reconstruir a própria narrativa para que ela tenha uma interdependência com o próprio sistema de mediação, o qual, nesse caso em específico, está mais preocupado com a percepção pós-estrutural das partes sobre os seus próprios problemas do que direcionado a resolvê-los de maneira pragmática.

2 MEDIAÇÃO TRANSFORMATIVA

A mediação transformativa é um dos modelos de mediação baseados mais na relação que no acordo propriamente dito (tal como o é o modelo satisfativo da Escola de Harvard). Uma de suas maiores influências, assim como na mediação circular-narrativa, são as contribuições da avaliação sistêmica, desenvolvidas prioritariamente em ambientes familiares. Juan Carlos Vezzulla¹⁸ coloca que a maior contribuição desse modelo sistêmico se deu no campo da comunicação, a partir da adoção de técnicas de implemento da escuta do mediador, dos seus procedimentos de investigação e, principalmente, o uso da reformulação de assertivas, auxiliado pela paráfrase e por questionamentos incisivos. Ademais, a utilização de resumos também é um elemento importante para essa forma de mediação, haja vista que aprimora a comunicação entre os envolvidos no conflito e possibilita a mudança de seus pontos de vista sobre as questões objetivadas no dissenso.

Essa maneira de se operar a mediação tem em seu bojo teórico as mais diversas influências, desde a mediação satisfativa (com o seu direcionamento ao acordo que satisfaça a ambas as partes) até elementos paradigmáticos da ciência contemporânea, como discussões sobre complexidade, instabilidade e intersubjetividade. Ou seja, é uma teoria que agrega vários valores diversos e deposita na interação comunicativa intersubjetiva os principais padrões mediativos.

2.1 ELEMENTOS FUNDAMENTAIS DA MEDIAÇÃO: CAPACITAÇÃO E EMPÁTIA

A mediação transformativa parte de um pressuposto básico para promover a pacificação dos conflitos apresentados: é necessário que haja a restauração dos

¹⁸ VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e Prática da Mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998, p. 87.

participantes desse processo. Por restauração deve se compreender a capacidade reflexiva dos participantes desse processo em se apropriar (ou seja, se autoafirmar) daquilo que eles buscam solucionar. Esse modelo, portanto, aparta-se flagrantemente de qualquer modelo de solução de conflitos (seja judicial ou extrajudicial) que siga o esquema em que um “*expert*” decide “conceder” poder às pessoas, que são meros “objetos” nesse sistema. Assim sendo, nesse processo de mediação, a conversação é desenvolvida de maneira terapêutica na qual o mediador é um participante ativo e “arquiteto do diálogo” encetado entre as partes¹⁹. Ela é considerada um método sistemático coevolutivo de afirmação e transformação²⁰. O mediador nesse processo não ocupa uma hierarquia destacada dos demais participantes (como na mediação narrativa-circular), afinal, o que deve haver entre os sujeitos é a apropriação da integração, de forma recursiva, de modo a se tornar viável o reconhecimento de diferenças e identificações das partes e suas necessidades comuns. A partir de então, podem ser dadas opções com bases reais de aplicação, e o entendimento (ou acordo entre elas) se torna algo factível. Com base nessa mudança paradigmática, Robert A. Baruch Bush e Joseph P. Folger²¹ postulam que ela lidera uma nova visão acerca do papel do mediador, pontua diferenças nas obrigações dos participantes e traz novas metodologias aplicativas. Ou seja, a mediação transformativa delinea novas respostas para questionamentos que as outras teorias não conseguiram solucionar a contento a partir de um novo substrato teórico com base nos conceitos de capacitação e empatia. Antes de adentrar na análise desses conceitos propriamente ditos, deve-se fazer uma breve digressão histórica para que se possa compreender como a nova concepção relacional (não individualista) influenciou na confabulação dessa teoria da mediação transformativa. Os mesmos autores citados, Bush e Folger²², relembram que a partir da década de 70 começou a haver uma mudança na mentalidade da sociedade de maneira geral. Percebeu-se que a mentalidade individualista estava sendo gradualmente substituída por uma nova forma de pensar. Essa nova forma de pensar foi notada por vários autores, dos mais diversos campos do conhecimento, desde sociólogos até os teóricos do direito – isso porque, na seara jurídica, esses influxos foram percebidos alguns anos mais tarde, com o início da discussão sobre os direitos coletivos (*lato sensu*, os quais englobam os difusos, coletivos em sentido estrito e os individuais homogêneos), aqueles que a todos pertencem e carecem de uma individualização propriamente dita (baseada no modelo individualista tradicional), mas que, mesmo assim, merecem igual proteção jurídica dos demais direitos. Notou-se que uma maior importância começou a ser dada para o papel das instituições, em detrimento de abordagens unicamente individuais na resolução de conflitos. Em síntese, passou-se de uma mentalidade estritamente individual para uma nova concepção relacional.

¹⁹ ANDERSON, Harlene; GOOLISHIAN, Harold. Human Systems as Linguistic Systems: Preliminary and Evolving Ideas About the Implications for Clinical Theory. **Family Process**, New York, v. 27, n. 1, p. 371-393, dez. 1988.

²⁰ VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2008, p. 85.

²¹ BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. **The Promise of Mediation: the Transformative Approach to Conflict**. San Francisco: Jossey-Bass, 2005, p. 45.

²² BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. **Mediação Transformativa e Intervenção de Terceiros: As Marcas Registradas de um Profissional Transformador**. In: SCHNITMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen W. (Orgs.). **Novos Paradigmas em Mediação**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999, p. 87.

A noção de interação relacional é fundamental para que se possa romper com as práticas de mediação calcadas na ideologia individualista (a mediação satisfativa é o grande expoente desse gênero), pois, imbuídos dessa nova concepção, os mediadores podem seguir uma abordagem que possibilite às partes aproveitarem as oportunidades que o conflito demonstra para a sua capacitação (autodeterminação) e empatia (reconhecimento). A questão da capacitação, também denominada como autodeterminação, caracteriza a possibilidade que o mediador tem de observar em quais momentos da mediação os participantes têm a chance de se apropriarem de forma mais clara e mais direta dos seus próprios recursos, objetivos, opções e preferências. Ou seja, o processo de mediação, em maior ou menor medida, assume uma posição catártica, uma vez que possibilita o aprofundamento das partes no conhecimento delas próprias. Segundo os teóricos defensores desse modelo transformativo, o processo de mediação é o meio ideal para se atingir essa capacitação reflexiva. O mediador, portanto, tem a incumbência de trabalhar essas possibilidades de apropriação e as oportunidades que as partes têm de conhecer melhor os elementos anteriormente citados (recursos, opções, preferências etc.). Para tanto, ele deve se valer de processos mentais e emocionais dos próprios participantes, que os direcionem para o conhecimento do objeto do conflito e, por fim, tais procedimentos culminem na tomada de decisão que finalize o dissenso.

Já o outro conceito fundamental da mediação transformativa, denominado de empatia (ou reconhecimento) também se foca nos procedimentos de observação do mediador. No caso específico da empatia, ele tem a capacidade de perceber o modo como os sujeitos da mediação encaram as perspectivas deduzidas pelos outros, os seus pontos de vista e as suas experiências partilhadas. Isto é, o mediador tem como aferir se os sujeitos da mediação possuem ligações emocionais e pessoais entre si, o que vem a caracterizar a menor ou maior empatia entre eles. O papel do motivador nessa hipótese é justamente promover estímulos e esforços em prol de uma compreensão integradora das partes, para que a empatia entre elas seja recíproca e crescente. Assim sendo, Carlos Eduardo Vasconcelos²³ bem resume que “é nesse sentido que a mediação é potencialmente transformativa; por oferecer aos mediados a oportunidade de desenvolver e integrar suas capacidades de autodeterminação e responsividade aos outros”. A transformação exaltada por essa mediação é uma transformação interna da própria parte. O processo mediativo passa a ser um caminho para o seu próprio descobrimento, e ao se descobrir ela resolve seus problemas com os demais indivíduos que com ela estejam em conflito. Todavia, deve-se destacar que a empatia e a capacitação não podem ser consideradas de modo dual. O mais correto a se dizer é que elas se integram de forma complementar. Também não é correto, como alguns autores o fazem, dizer que o reconhecimento e a autodeterminação são elementos circulares desse modelo de mediação. Mesmo do ponto de vista da interação, que é o pressuposto comunicativo tanto para o reconhecimento (empatia) quanto para a autodeterminação (capacitação), não há que se falar em circularidade. Esse elemento é próprio do outro modelo relacional (a mediação narrativa-circular) e não possui nenhuma prevalência na mediação transformativa. O elemento comunicativo presente na transformação é apenas o meio instrumental para que ela

²³ VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2008, p. 86.

ocorra e não o “fim em si mesmo” demonstrado no modelo anteriormente abordado, no qual o acordo entre as partes não é seu fim precípua. Sem embargo, deve-se considerar que a interação, esta sim, pode ser dual. A sua dualidade se expressa na presença do reconhecimento e da autodeterminação, de um lado, em contraposição com a agressividade e a violência do outro. Ou seja, o conflito se desenvolve numa interação combativa e o processo de mediação transformativa deve ocorrer na via oposta, pois, apenas desse modo, pode-se almejar conseguir que as partes se entendam. Nessa toada, o mediador deve focar em transmitir todos os aspectos possíveis relacionados à interação entre os mediados. Não deve esconder a possibilidade da reconversão do dissenso em confronto e violência entre as partes (fala-se em reconversão porque se parte do pressuposto que, enquanto perdurar a mediação, há a progressiva mudança do parâmetro inicial do conflito em autodeterminação e reconhecimento).

O ponto chave em trabalhar a questão das interações reside no fato de que essa mediação se dá com base na ideologia relacional. Desse fato, pode-se depreender que cada um dos sujeitos se apresenta de maneira diferente com quem ele se relaciona, ou seja, o comportamento das partes é mutável em função das pessoas com as quais ela está interagindo. Com efeito, as perguntas a serem efetuadas pelo mediador durante o processo de transformação mediada devem ser apenas de ordem relacional. Isso porque, ao proceder dessa forma, abre-se a possibilidade para que se identifiquem quais os interesses, expectativas e valores subjacentes das partes, esse, aliás, é o único caminho que elas dispõem para se autodeterminarem e se reconhecerem, através da empatia. Em síntese, dessa forma elas podem perceber que existem elementos decisórios compatíveis entre si. Há de se concluir que a mediação transformativa, ao propor uma autoafirmação das partes e ao abrir a porta do reconhecimento para elas, encontra-se estabelecida sobre as bases de uma ética da alteridade. Ou seja, para que haja compreensão mútua entre os indivíduos conflitantes é indispensável que eles identifiquem as suas diferenças e percebam que em suas relações recíprocas tais diferenças devem ser mantidas para que haja o entendimento. Não se trata de uma superação das diferenças e, sim, de um reconhecimento construtivo delas mesmas.

2.2 PROCEDIMENTOS SISTÊMICOS DA MEDIAÇÃO TRANSFORMATIVA: A PADRONIZAÇÃO DA INTERAÇÃO DOS MEDIANDOS

Ao contrário dos demais modelos de mediação apresentados até agora, a mediação transformativa não se opera segundo aplicação de técnicas pré-definidas e válidas de forma universal. O modelo em comento se vale de procedimentos sistêmicos, definidos com embasamento em padrões de interações entre as partes, para conduzir o processo de mediação e transformação dos sujeitos envolvidos em um conflito. Não obstante, para que seja possível pensar a sistematicidade da mediação, Stephen Littlejohn e Kathy L. Domenici²⁴ compreendem que as perguntas que são feitas no decorrer do processo não devem ter o escopo de “agregar informação” ao mesmo. Ou seja, elas não devem simplesmente clarificar algum ponto ainda obscuro ou trazer novos dados sobre o conflito para a discussão.

²⁴ LITTLEJOHN, Stephen W.; DOMENICI, Kathy. **Engaging Communication in Conflict: Systemic Practice**. Thousand Oaks: Sage, 2001, p. 68.

Os autores compreendem que as perguntas efetuadas pelo mediador devem se propor a construir “uma narrativa” (*storytelling*) sobre o conflito. Do ponto de vista sistêmico, essas histórias são materiais ainda brutos que podem ser trabalhados e lapidados. Assim sendo, colocar a mediação como uma sucessão de etapas é simplificar o próprio processo mediativo, ainda que isso seja conveniente e instrutivo, partindo-se do ponto de vista didático da sua exposição. As histórias, portanto, devem ser trabalhadas do começo ao fim, em sua completude. O que se tem ao final disso é uma miríade de histórias postas sobre a mesa, e saber trabalhar bem com a mediação é ter a noção de como manejar de forma criativa essas histórias de modo a retirar delas um padrão de interação entre os sujeitos. De acordo com essa apresentação sistêmica, os mediadores são forçados a aprender a pensar a disputa conflitiva como um esquema interconectado e que apresenta abordagens múltiplas, tanto no que se relaciona com o surgimento de novos problemas quanto na proposição de sugestões para tais problemas.

A abordagem segundo padrões de interações entre os mediandos também é uma proposta de Stephen Littlejohn e Kathy L. Domenici²⁵. Segundo esses autores, existem quatro observações a serem feitas pelos mediadores para que os referidos padrões sejam encontrados e por ele manipulados no intuito de se encontrar o reconhecimento e autodeterminação dos participantes, ou seja, para que haja sua transformação e um fim seja encontrado para os seus conflitos. Primeiramente, os mediadores devem buscar conexões entre as histórias narradas pelas partes conflitantes. Ou seja, os fatos e eventos narrados são apenas fragmentos de um padrão muito maior que, inicialmente, encontra-se por trás do conflito apresentado. Esse pano de fundo mais amplo e abrangente deve ser procurado pelo mediador para que isso também possa ser apresentado para as partes. Ainda que se parta do pressuposto de que há um padrão maior, nunca há *apenas um padrão* (pois, numa visão e cunho normativo-político dessa teoria da mediação, os elementos de poder estão sempre dispersos nas próprias perspectivas multifacetadas de cada elemento narrado²⁶). Desta feita, ainda que se trate com um fragmento de um padrão, em um primeiro momento, a junção de fragmentos pode formar mais que um padrão a ser percebido pelo mediador. Ele deve ter a paciência e a sensibilidade para perceber essa multiplicidade de padrões e tentar interconectá-los. O conflito que está ocorrendo entre os participantes da mediação não é a criação da imaginação de apenas uma delas (ainda que, alguns fatos narrados, sejam meramente ilustrativos e fantasiosos, algo que não vem ao caso ser discutido e tampouco pode ser mensurado cientificamente nesses parâmetros de análise). Dessarte, o argumento de um dos mediandos é parte de um evento ou episódio por ele narrado, é parte de uma relação ou de uma série de interações, as quais, vistas conjuntamente, definem o núcleo (*self*) de uma relação, a qual é apenas o produto inacabado de um padrão. Pelo que se percebe do exposto, os padrões são o gênero mais amplo de pequenas junções e pequenas peças complexas formadas por partes de fatos e eventos mencionados pelas partes. Esse trabalho de identificação inicial provavelmente é o mais árduo a ser enfrentado pelos mediadores, os quais deverão ser muito meticulosos e atenciosos nessa primeira análise de padrões interativos.

²⁵ LITTLEJOHN, Stephen W.; DOMENICI, Kathy. Objetivos e Métodos de Comunicação e Mediação. In: SCHNITMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen W. (Orgs.). **Novos Paradigmas em Mediação**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999, p. 210.

²⁶ FREEDMAN, Jill; COMBS, Gene. **Narrative Therapy: the Social Construction of Preferred Realities**. New York: W. W. Norton, 1996, p. 189.

Em seguida, os mediadores, após procurarem as conexões entre episódios e padrões, devem observar os elementos mais simples que regem esses padrões. Como todo sistema normativo, o sistema de interações possui uma série de direitos, obrigações, proibições e possibilidades contidas em seu “cânone”²⁷. Essas regras, que aqui equivalem a códigos de conduta, estruturam a realidade que será criada discursivamente pela mediação e, concomitantemente, estatuem os indicativos primários de como cada um dos atores mediativos deve se comportar. Os mediadores devem, portanto, tentar fixar quais são os elementos de regramento mínimo contidos em cada padrão. Esses elementos são circunstancialmente variáveis, haja vista que nem todos eles se encontram inseridos na normatização ordinária (isto é, não estão necessariamente descritos em algum diploma legal e, assim, não se encontram positivados), de forma que o mediador deve ter bastante atenção em não aplicar de forma indistinta um regramento encontrado em um padrão diretamente em outro padrão. As variações entre os diversos padrões podem tornar sutis diferenças de regramento em disposições comportamentais absurdas. Todavia, é importante salientar que a partir do momento que as regras mínimas são encontradas em intersecção nos mais variados padrões levados em conta na mediação os próximos passos comportamentais das partes podem ser traçados. De maneira que esse elenco servirá de base teórica para todos os desdobramentos advindos daquele processo de mediação (nesse caso, em que os padrões já foram depurados, os regramentos poderão ser repetidos nos atos subsequentes das transformações mediativas).

Semelhantemente ao que já foi dito, em terceiro lugar, os mediadores devem atentar para o fato de que os padrões, as regras de conduta e os códigos similares por eles encontrados encontram-se inseridos em um contexto ou em um conjunto de contextos. Não obstante, é comum que o regramento básico de um contexto divirja do regramento de um outro contexto. Ou seja, existem relações de reforço e de repelência entre os contextos, sendo uns mais atrativos e outros menos à adequação normativa, segundo outros regramentos. O mediador, ao perceber isso, terá que buscar os elementos normativos de congruência entre os diversos padrões, para que as partes tenham a noção mínima de identificação entre as suas condutas e seus comportamentos, sempre embasados em seus regramentos, algo que ocorre quase que de forma inata, haja vista que elas conhecem seus próprios contextos. O que o mediador deve facilitar é que haja a confluência entre esses contextos que possam ser tidos como minimamente semelhantes. Em seguida, é possível que o mediador perceba que um sistema de integrações (que é o caso da mediação transformativa) é constituído de ações interligadas. De maneira lógica, ele notará que uma ligação se liga à outra de modo sucessivo. A partir dessa premissa é fácil constatar que os padrões interativos também são interligados, de maneira que o corte ou aumento da atenção em um deles acarretará efeitos nos demais padrões. O mediador deve estar atento a esses efeitos (se desejados ou não), bem como a sua influência global na própria transformação da mediação, se ela sofrerá algum prejuízo em função disso ou não. O último ponto que o mediador deve ter em conta, no que diz respeito à padronização em comento, se refere à percepção que os padrões e, numa perspectiva mais ampla os sistemas, são cíclicos. Nesse ponto, deve-se fazer uma pequena ressalva no sentido de se indicar que, ainda que os

²⁷ VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2008, p. 87.

sistemas sejam cíclicos, isso não importa em asseverar o caráter cíclico da própria mediação transformativa. Os sistemas e padrões são cíclicos porque cada ação ou atitude tomada por uma das partes reverbera em todas as demais ações, sejam elas próprias ou alheias, bem como influenciam as demais ações a serem tomadas pelos mediadores. Assim, afigura-se necessário compreender os circuitos causais complexos em sua causalidade mútua, uma vez que a assunção de um ponto de vista a respeito de um sistema com base em padrões causais simples não é aceitável. Todavia, se a própria mediação fosse cíclica, o alcance de um acordo entre as partes seria algo meramente eventual e não deveria, portanto, ser perseguido pelo mediador. Neste ponto, cumpre salientar que o escopo fundamental da transformação dos mediados é uma transformação para melhor, que vise, conseqüentemente, a resolução de seus conflitos.

Em síntese, há de se apontar que esse modelo de mediação transformativa é o esquema mediativo mais informal analisado. É a própria oralidade que vai construindo seus resultados e delineando os seus padrões de interação. O mediador, nesse modelo, se apresenta apenas como um colaborador, ele não assume uma função técnica de jogar para as partes todo o referencial teórico que ele possa abstrair do que lhe foi dito, seu trabalho é algo mais simples e possivelmente mais efetivo, dado que sua proximidade com as partes é bem maior. Há de se concluir que o escopo imediato desse modelo de mediação é o reconhecimento e a autodeterminação das partes conflitantes. A partir do alcance de tais perspectivas é que se pode contemplar a efetiva transformação dos sujeitos, a qual culmina na própria resolução do conflito.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em sede de últimas ponderações acerca do estudo desenvolvido, há de se pontuar que os dois modelos de mediação ofertados apresentam seus pontos de maior destaque como também espelham algumas fragilidades. No que tange ao modelo circular-narrativo, as suas grandes aspirações práticas se focam na possibilidade de oferecer a ambas as partes conflituosas uma possibilidade de mediação através do entendimento mútuo do conflito por elas experienciados, por intermédio de uma miríade de técnicas (microtécnicas e minitécnicas) expositivas sobre a própria situação vivida. Ou seja, é um modelo que não só vislumbra uma solução para o dissenso, como também tenta fornecer um entendimento do próprio processo de pacificação social. O seu ponto menos pujante seria o seu forte tecnicismo, advindo da psicoterapia familiar, algo que demanda por vezes altos custos de produção e de arregimentação para se pôr em prática as suas mais variadas técnicas.

Já no que se refere ao modelo de mediação transformativa, o ponto forte é a sua unidade sistêmica-operacional aliada à sua simplicidade discursiva, baseada em grande parte na oralidade do mediador, algo que não necessita de grandes aparatos técnicos para a sua operacionalização. A sua informalidade pujante é um fator que a capacita como sendo mais fácil de ser implementada em grande escala, sendo uma alternativa popular a servir de modelo de mediação. Ou seja, sua simplicidade a faz ser mais difundida entre aqueles que têm uma menor capacidade de abstrair conceitos sociais e jurídicos, algo não facilmente encontrado nos focos conflitivos cotidianos. O ponto fraco desse modelo é identificado na sua função teleológica, que é o próprio discurso empreendido na mediação e não o foco no

acordo em si. Desta feita, em algumas situações, a solução para o conflito pode ficar subentendida, mas não plenamente operada no plano concreto do término da mediação. É uma lacuna na ação do mediador, a qual, dada a própria simplicidade e informalidade do modelo, finda por não ser preenchida em sua completude sistêmica (e até mesmo epistemológica).

Portanto, observando que os dois modelos de mediação propostos possuem algumas diferenciações em sua abordagem prática, há de se vislumbrar que eles não são, necessariamente, excludentes. Eles podem ser aplicados, adotados ou, até mesmo, combinados para servirem de proposta elucidativa para a resolução da problemática conflitiva hodierna, principalmente no que concerne ao abarrotamento dos meios de solução tradicionais do Poder Judiciário.

REFERÊNCIAS

ANDERSEN, Tom. **The Reflecting Team: Dialogues and Dialogues about Dialogues**. New York: W.W. Norton, 1991.

ANDERSON, Harlene; GOOLISHIAN, Harold. Human Systems as Linguistic Systems: Preliminary and Evolving Ideas about the Implications for Clinical Theory. **Family Process**, New York, v. 27, n. 1, p. 371-393, dez, 1988.

BITTER, Jean-Nicolas. **Les Dieux Embusques: une Approche Pragmatique de la Dimension Religieuse des Conflits**. Genève: Droz XIX, 2003.

BROWN, Catrina; AUGUSTA-SCOTT, Tod. **Narrative Therapy: Making Meaning, Making Lives**. Thousand Oaks: Sage, 2007.

BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. Mediação Transformativa e Intervenção de Terceiros: as Marcas Registradas de um Profissional Transformador. In: SCHNITMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen W. (Orgs.). **Novos Paradigmas em Mediação**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999, p. 85-100.

_____. **The Promise of Mediation: the Transformative Approach to Conflict**. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.

FREEDMAN, Jill; COMBS, Gene. **Narrative Therapy: the Social Construction of Preferred Realities**. New York: W. W. Norton, 1996.

FROMME, Donald K. **Systems of Psychotherapy: Dialectical Tensions and Integration**. New York: Springer, 2010.

GERGEN, Mary M.; GERGEN, Kenneth J. Narratives in Action. In: BAMBERG, Michael G. W. (Org.). **Narrative: State of the Art**. Philadelphia: John Benjamins, 2007. p. 133-145.

JONES, Tricia S.; BRINKERT, Ross. **Conflict Coaching: Conflict Management Strategies and Skills for the Individual**. Thousand Oaks: Sage, 2008.

KELLETT, Peter M.; DALTON, Diana G. **Managing Conflict in a Negotiated World: a Narrative Approach to Achieving Dialogue and Changing**. Thousand Oaks: Sage, 2001.

LITTLEJOHN, Stephen W.; DOMENICI, Kathy. **Engaging Communication in Conflict: Systemic Practice**. Thousand Oaks: Sage, 2001.

PARÉ, David A.; LARNER, Glenn. **Collaborative Practice in Psychology and Therapy**. New York: Haworth Clinical Practice Press, 2004.

PAYNE, Martin. **Narrative Theory: an Introduction for Counsellors**. 2. ed. Thousand Oaks: Sage, 2006.

RASERA, Emerson F.; JAPUR, Marisa. **Grupo Como Construção Social: Aproximação entre Construcionismo Social e Terapia de Grupo**. São Paulo: Vetor, 2007.

RASHEED, Janice M.; MARLEY, James A.; RASHEED, Mikal N. **Family Therapy: Models and Techniques**. Thousand Oaks: Sage, 2011.

SUARES, Marinés. **Mediación: Conducción de Disputas, Comunicación e Técnicas**. Buenos Aires: Paidós, 1996.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e Prática da Mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998.

WHITE, Michael; EPSTON, David. **Narrative Means to Therapeutic Ends**. New York: Norton, 1990.

Recebido em: 1º de abril de 2012

Aceito em: 3 de junho de 2012