NEM / ESM Ajuris

Núcleo de Estudos de Mediação da Escola Superior da Magistratura do RS

ESCUTA ATIVA E PERGUNTAS

Um convite à reflexão

A importância da escuta ativa e das perguntas na atuação do Mediador
Aline Leão
Mediadora e Conciliadora Judicial e Privada



Integrante do do NEM

A Mediação é uma forma de transformação das relações em conflito 100% pautada pelo relato oral das pessoas envolvidas. Por isso, a escuta ativa, atenta as narrativas construídas por cada um, e a formulação de perguntas que provoquem os impactos almejados pela mediação, são peças-chave na intervenção dos facilitadores e na fluidez do processo.

A escuta ativa do Mediador é identificada pelos Mediandos através da legitimação de seus sentimentos, necessidades, e dele próprio enquanto protagonista da mediação e sujeito capaz de decidir os rumos da sua vida. Durante a escuta dos relatos, um dos grandes desafios do Mediador consiste na simples tarefa de estar presente. Uma presença plena, de corpo e mente. O olhar sem julgamento, imparcial e empático.

Enquanto escuta, o Mediador passa por uma tempestade de pensamentos de toda a ordem. Precisa dar conta de técnicas, ferramentas e anotar pontos importantes para a identificação das necessidades de cada um, e para formação da pauta de trabalho. Precisa identificar o que foi dito e o que não foi dito.

A experiência mostra que a narrativa exposta a um ouvinte atento e empático se amplifica, se torna mais clara, se organiza e se reconstrói através das perguntas.

As perguntas são interações fundamentais na atuação do Mediador, pois são através delas que florescem as reflexões necessárias para a transformação da situação em conflito. São elas que possibilitam a desconstrução da narrativa, além de um novo olhar sobre o conflito e sobre o outro.

As perguntas tornam a Mediação um espaço acolhedor e seguro, produzindo uma atmosfera adequada aos propósitos de cada momento da negociação. É uma ferramenta complexa que pede critério na formulação e na escolha das palavras, além de tom e tempo adequados.

Para a utilização competente das perguntas, os Mediadores encontram como desafio seu próprio *modus operandi* e a forma como aprenderam a se comunicar durante a vida. Marshall, o pai da comunicação não-violenta, nos auxilia a despertar o olhar atento aos efeitos da linguagem chacal, seus julgamentos e apontamentos de ordem moral, que brotam na nossa linguagem sem que nos demos conta.

Outra importante questão é trazida por Folger, criador da Mediação Transformativa: o Mediador precisa acreditar na capacidade das pessoas de resolverem seus próprios conflitos. De escolherem o que querem para si (por mais ilógico que seja aos olhos do Mediador, que é, também, um ser humano). O facilitador precisa se sentir confortável com o conflito. Precisa saber respeitar a autonomia, o tempo e a decisão escolhida pelos envolvidos para aquele momento. Ainda que esta decisão seja a de permanecer em conflito.

Além disso, o próprio Mediador, ao não se “despir das vestes” da sua profissão de origem, pode carregar em suas perguntas intenções que causem o desvio do foco da etapa do procedimento ou da pauta, desorganizando a comunicação e o pensamento dos mediandos. Pode até mesmo ocasionar o agravamento da situação e a escalada do conflito, entre outros efeitos.

Na aplicação das perguntas, os Mediadores também esbarram nas habilidades emocionais e cognitivas dos mediando. É fato que a explosão de emoções desencadeadas pelo conflito limitam a nossa capacidade de reflexão, raciocínio, criatividade e resolução de problemas.

Dando especial atenção ao impacto provocado pelas perguntas, Tânia Almeida apresenta uma classificação extraída de teóricos da comunicação e da narrativa, exposta na clássica obra *Caixa de Ferramentas em Mediação* (p. 256 e 257):

Perguntas fechadas: restringem as respostas ao SIM e ao NÃO. Exemplo: Você quer ou não dissolver a sociedade?

Perguntas abertas: possibilitam respostas para além do SIM e do NÃO, gerando narrativas mais amplas. Exemplo: O que o motiva a pensar dessa maneira? Como você chegou a esta decisão?

Perguntas lineares: seguem os pressupostos do paradigma linear de causa e efeito e buscam relação direta entre um e outro. Exemplo: Porque você perdeu a confiança neste projeto?

Perguntas sistêmicas: implicam múltiplos fatores interativos na composição dos eventos ou na solução de questões. Exemplo: Em que medida as mudanças do mercado ou os fatores externos podem ter contribuído para a instabilidade nos negócios?

Perguntas circulares: pretendem gerar clareza de percepção acerca de contribuição de cada uma das pessoas - direta ou indiretamente envolvidas com maior ou menor grau de participação - para a origem e a evolução do desentendimento (retroalimentação interativa). Exemplo:De que forma a atitude de cada um dos sócios poderia ter contribuído para a atitude dos demais?

Perguntas autoimplicativas: convidam as pessoas a identificarem e considerarem sua maior ou menor participação nos eventos. Exemplo: Como você acha que pode ter contribuído para o desentendimento de vocês? Depois de ouvi-lo(a), pergunto se tinha ideia de quanta irritação você provoca com essa atitude? Perguntas reflexivas: promovem articulações internas entre pensamentos e/ou crenças, gerando novas possibilidades de encadeamento do raciocínio e de percepção do ocorrido. Qualquer uma das perguntas acima pode provocar a reflexão.

O maior atributo que se espera das perguntas feitas na Mediação é que possam promover a reflexão - convidem à expressão e a decisão sobre algo, após pensar a respeito com cuidado e critérios éticos (que considerem o outro). (ALMEIDA, Tânia, 2014, p. 257)

É a competente utilização das perguntas pelo mediador que auxilia os envolvidos a pensar na forma com que desejam encaminhar e resolver a questão que se apresenta. São elas que dão espaço a criatividade e a imaginação necessárias para visitar o lugar do outro de forma empática.

A experiência mostra que quando o mediando tem seu relato acolhido, e é convidado a refletir sobre seu modo de agir / comunicar / pensar, este acaba por olhar para sua posição inicial de forma mais profunda. É quando a parte em conflito começa a identificar seus sentimentos em relação àquela questão, a sua responsabilidade sobre a situação, bem como a sua necessidade e expectativa real. Passando, então, a exercitar o olhar empático sobre o outro, e a forma se comunicar com este outro de maneira não-violenta e clara.

É à partir daí, que os conflitos passam a ser vistos como parte da vida, e as diferenças como algo natural e belo, em uma sociedade de convívio plural, multicultural e tolerante. O Mediando contempla, se sente contemplado e atinge o seu real objetivo, em consonância com seus valores, seus sentimentos e senso de justiça.

Referências:

ALMEIDA, Tania. Caixa de Ferramentas em mediação: aportes práticos e teóricos. São Paulo: Dash, 2014.

ROSEMBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais [tradução Mário Vilela]. São Paulo: Ágora, 2006.

Compartilhar

Links para esta postagem

Criar um link

‹ Página inicial ›

Visualizar versão para a web

Tecnologia do Blogger.