A EMPATIA NA MEDIAÇÃO: A CONTRIBUIÇÃO DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

Empathy in Mediation: The Contribution of Nonviolent Communication

Cristiane de Souza Reis

E-mail: csouzareis@gmail.com

Doutora em Direito e em Sociologia

Professora adjunta do Instituto de Estudos Comparados de Administração de
Conflitos, Departamento de Segurança Pública da Universidade Federal Fluminense
Advogada – Mediadora de conflitos – ICFML

Resumo

Sendo o conflito uma realidade humana, que se dava inicialmente por meio da autotutela, com o surgimento do Estado, este veio a retirar o poder de solução das partes em relação aos conflitos, passando a geri-lo. Mais recentemente em nossa história, começou o movimento da Resolução Alternativa de Conflitos, na qual a mediação está inserida. O Estado-Juiz afastou não só as partes, mas também a empatia do julgador, ao examinar o conflito.

A empatia é a capacidade de uma pessoa enxergar a situação pelos olhos da outra. Assim, o que se presente no presente artigo é apresentar a Comunicação Não Violenta (CNV), de Marshall Rosenberg, como uma técnica possível a ser utilizada pelo mediador e pelas partes para o desenvolvimento da empatia no processo de mediação, até porque o conflito está, sobretudo, no campo das emoções das pessoas, onde os quatro componentes da CNV contribuem para uma comunicação mais empática e compassiva.

Palavras-chave: Empatia; Mediação, Mediador; Comunicação não violenta.

004

Pontedora

Abstract

Since the conflict was a human reality, which initially took place through self-protection, with the emergence of the state, the state came to remove the power of solution of the parties in relation to conflicts and began to manage it. More recently in our history began the Alternative Conflict Resolution movement, in which mediation is embedded. The Judge State dismissed not only the parties but also the judge's empathy in examining the conflict.

Empathy is the ability of one person to see the situation through another's eyes. Thus, what is present in this article is to present Marshall Rosenberg's Nonviolent Communication (CNV), as a possible technique to be used by the mediator and the parties to develop empathy in the mediation process, even because the conflict is above all in the field of people's emotions, where the four components of CNV contribute to more empathic and compassionate communication.

Keywords: Empathy; Mediation, Mediator; Non-violent communication.

Introdução

Vivemos em sociedade, em coletividade, o que implica conviver com pessoas que pensam, sentem, percebem, tem valores morais, culturais, éticos, religiosos e outros, diversos dos nossos. Essas diferenças sempre trouxeram com ela inúmeros conflitos, de diferentes ordens, de grande escala (entre países) ou de menor escala (entre vizinhos, entre membros da mesma família). Assim, ao olhar para a história da humanidade, verifica-se a presença constante do conflito na sociedade humana.

Em relação ao conflito, algumas considerações podem ser feitas: **1.** Tendo em vista a sua presença contínua na história da humanidade, não compreendo possível, ao menos em um breve espaço de tempo, a possibilidade de se resolver um conflito, mas apenas administrá-lo. Este é o primeiro registro importante a se fazer; **2.** Em segundo lugar, nem sempre um conflito é negativo, posto que, conforme indica Georg Simmel, o conflito pode produzir ou modificar grupos de interesse, uniões, organizações (Simmel, 1983, p. 122). Assim, antes de se percebê-lo como sempre negativo, desagregador, pode-se igualmente olhá-lo como um elemento que compõe uma sociedade democrática e pluralista. O mais importante aqui é perceber qual o modo de administração do conflito elegido, posto que várias são as formas e nem todas elas são saudáveis, digamos assim, posto que envolve violência e dizimação da parte contrária, do pensamento dissonante.

Interessante apresentar a distinção que apresenta Georg Simmel da associação em relação à dissociação, esclarecendo que aquela são os pontos, os motivos, que fazem as pessoas interagirem. Afirma que a associação humana é o modo pelo qual as pessoas interagem entre si e por meio do qual podem se unir. Já a dissociação são as causas do conflito, que podem ser ódio, raiva, inveja, entre outros. O conflito, segundo o autor, é também uma forma de interação, aduzindo que o conflito “é um modo de conseguir algum tipo de unidade, ainda que através da aniquilação de uma das partes conflitantes” (Simmel, 1983, p. 122).

O conflito é também visto como aquelas situações nas quais as pessoas divergem, se contradizem, não chegam a consenso. No entanto, estes desentendimentos, não raras vezes, são aparentes, posto que, ao se aprofundar em seus interesses, deixando de lado suas posições, determinadas muitas vezes por seus egos, podem-se verificar que estas dissonâncias são só fictícia e que muitos interesses e necessidades tem em comum, e podem chegar a soluções, vendo suas reais necessidades atendidas, assim como a do outro.

Em um mundo no qual o conflito é inerente, o Estado Liberal tripartiu os Poderes (Executivo, Judiciário e Legislativo), mas, ao mesmo tempo, avocou para si o conflito, afastando as partes da administração dos próprios embates, por meio do Poder Judiciário, de modo que o Estado-Juiz passa a ditar a sentença, conforme a sua interpretação legal, determinando assim quem tem ou não razão. Dentro desta lógica, as partes, que não decidem seu destino, encerram-se em um pensamento determinista de ganhar *versus* perder. Assim, aquele que tem a ação julgada favorável a si sente-se vitorioso em detrimento do outro, que se sente rebaixado, humilhado, e as relações sociais acabam cada vez mais desfeitas. Pode-se dizer até que em alguns casos “não há mal” que a relação social não tenha prosseguimento, pois dependendo da situação não teria mesmo tido sequência, mas, não raras vezes, os conflitos sociais são constantes entre pessoas que tem continuidade de relações, como os casos de vizinhança, de relações comerciais, familiares, entre outros. Uma das finalidades ditas do Direito é a manutenção da paz social. No entanto, dentro desta lógica perversa de onde um ganha o outro tem que perder, a paz social não consegue ser reestabelecida.

O Poder Judiciário é precário e ineficiente em sua função por diversas razões, que a seguir tratar-se-á, e, apesar de ainda continuar o sendo, fez nascer, no fim da década de 60 do século passado, nos Estados Unidos da América, o movimento da Resolução Alternativa de Litígios¹ (RAL), trazendo procedimentos como a conciliação, a mediação e a arbitragem. Interessa, neste artigo, a mediação, que é um dos modos de administração dos conflitos; um meio alternativo de administração de conflito, voluntário e confidencial, sendo as partes auxiliadas por um terceiro neutro, que é o mediador.

Na mediação, o mediador deve contribuir para a promoção desta empatia, compreendendo que cada pessoa é única e que carrega sua própria bagagem, sua própria visão de mundo e o vê com as suas próprias lentes, sendo necessário, talvez, “emprestar outros óculos” ou até não colocando óculos nenhum; entender a necessidade de se ter uma escuta sem julgamentos e/ou críticas (isto é, libertando-se das lentes que tinha); observando a linguagem verbal, não verbal e para-verbal. Assim, o mediador poderá facilitar o *rapport*, a conexão entre as partes.

Estabelecida a importância da empatia do processo de mediação, pretende-se, no presente artigo, apresentar a contribuição da Comunicação Não

¹ Este movimento é conhecido no direito anglo-saxão por *alternative dispute resolution* (ADR).

Violenta, teoria desenvolvida por Marshall Rosenberg, nos anos 60, para a promoção da empatia neste importante meio de administração de conflito. Para tanto, fiz uma breve revisão de literatura, analisando qualitativamente, alguns elementos cruciais à compreensão do tema proposto, perpassando pela análise do próprio conflito no surgimento do Estado Liberal, para após contextualizar o processo de mediação, relacionando com a importância mencionada da empatia em seu bojo, finalizando com a contribuição da Comunicação Não Violenta para a promoção da empatia no processo de mediação.

1 O sequestro do conflito pelo Estado Liberal

Antes da existência de Estados organizados, os conflitos resolviam-se nos próprios clãs, no seio das famílias, dentro das entidades religiosas, com recurso aos anciãos da tribo, ou da família, ou do clero, utilizando-se de vinganças, duelos, banimentos sociais, lei de talião, entre outros. Em outras palavras, vigorava a autotutela, onde o próprio indivíduo ou o grupo social “resolvia” a sua questão. No Estado Absolutista não havia esta separação de poderes, posto que todos eram centrados nas mãos do soberano. Com o fim do Estado Absolutista, o advento do Estado Liberal e do contrato social, a forma de composição de conflito se alterou.

Montesquieu desenvolveu, na obra *O Espírito das Leis* (1996), a Teoria da Separação de Poderes, tendo por base o princípio de *trias política* já existente na Grécia Antiga (Otto, 2014), na qual os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário, que constituem o Estado, devem agir de forma harmônica e independentes entre si. Neste Estado, o Poder Judiciário assumiu a função de “resolver” os conflitos que surgem na sociedade, por meio de processos judiciais, tendo, para tanto, um conjunto de atores que farão parte desta resolução, sendo o processo presidido e decidido, à luz da legislação vigente, pelo Juiz. Importante perceber que quando surge esta figura, o Juiz, que é um terceiro neutro e imparcial, que dita uma decisão sobre o conflito para resolvê-lo, o Estado avoca completamente o poder decisório para si, subtraindo-o das próprias partes. Poder-se-ia dizer mais. Seguindo o pensamento de Foucault (2002, p. 20), julgar é buscar a verdade. Importante ressaltar que quando falamos em verdade estamos sempre questionando, que verdade é esta, de qual verdade se está falando, posto que estamos diante sempre de versões, de perspectivas de realidades.

Esse desempoderamento na administração de seus conflitos fica ainda mais evidenciado no campo penal, onde a vítima desaparece praticamente de cena (salvo em alguns tipos penais). No entanto, o que o Estado produz é cada vez mais decisão, poder, sobre os seus jurisdicionados, não trazendo, necessariamente, em todos os casos, solução, um dos princípios de justiça propugnados pelo Direito, que é a almejada paz social. A coerção utilizada pela espada do Poder Judiciário não ameniza as relações sociais, não as reestabelece, quando necessárias. Há situações em que as pessoas envolvidas não voltaram a se ver ou se envolver, mas ainda assim o sentimento interno de justiça e de paz social deve estar internalizado e sedimentado. Fora isso, gera revolta, sentimento de injustiça e até sentimento de vingança.

Por diversas razões, cada vez mais o Estado, por meio do Poder Judiciário, tem se mostrado incapaz de administrar todos os conflitos que surgem na sociedade, seja pelo elevado número de processos judiciais em andamento, pela elevada burocracia, sua morosidade, seja pelas altas taxas e custas judiciais, entre outros elementos, sendo aspetos que dificultam o acesso da população à Justiça, ao Direito. Importante ressaltar que o afastamento dos membros da sociedade do acesso ao direito constitui, em si, uma violação aos direitos humanos, posto que com o acesso à Justiça, os Homens veem garantidos seus direitos (Santos, 1986, p. 18). Cabe esclarecer que quando se refere ao acesso à Justiça, engloba-se também os meios alternativos de administração de conflitos, no qual a mediação se insere.

Desta forma, os meios alternativos de administração de conflito são mecanismos de maior importância. Neste sentido, aduz Catarina Frade, que a

consagração de uma resposta mais efetiva para certos domínios da conflitualidade social e desjudicialização e informalização da justiça (descongestionamento dos tribunais) são as três principais vantagens que a RAL conseguiu introduzir no sistema de administração da justiça, tornando-o mais “justo” (Frade, 2003, p. 107).

Até porque, se o conflito é inevitável, a melhor forma é adequadamente administrá-lo, de um modo efetivamente eficaz e que restaure a paz social e reestabeleça, quando for o caso, as relações sociais.

S O Processo de Mediação

Como já mencionado acima, a mediação é um dos meios alternativos de administração de conflitos, no qual um terceiro imparcial (o mediador) auxilia, facilita o diálogo entre as partes, onde estas poderão ou não chegar a um acordo.

No âmbito da mediação, há a pública e a privada. Aquela é promovida pelo Estado, por meio do Ministério da Justiça, estando presente nos Julgados de Paz (Lei n.º 78/2001, de 13 de julho) e havendo ainda três sistemas: mediação familiar, laboral, penal e no âmbito da recuperação de empresas. Já a privada não é financiada pelo Estado, mas os mediadores precisam estar inscritos na lista de mediadores certificados do Ministério da Justiça após a frequência e o aproveitamento em cursos devidamente reconhecidos pelo referido Ministério.

Os princípios gerais aplicáveis à mediação, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública estão previstos na Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. Para contextualizar o trabalho, importante trazer aqui os princípios² que conformam o processo de mediação.

1.S Os princípios do processo de mediação

Apresentarei, de forma sucinta, os princípios que regem o processo de mediação e que estão previstos na Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. Assim, são eles:

a) Princípio da voluntariedade – indica que as partes estão presentes no processo de mediação porque consentiram de forma expressa. Manifestaram a sua real vontade de ali estarem e de utilizarem este mecanismo de administração de conflito para chegarem (ou não) a um consenso (total ou parcial). Esta voluntariedade no processo dá-se durante todo o seu curso, podendo a todo o tempo, quaisquer das partes de retirar, incluindo

2

O Código Europeu de Conduta para Mediadores também enumera alguns princípios, que se coadunam com os que aqui estão prescritos.

o mediador, caso verifique que não há condições para prosseguir com a mediação.

Dulce Lopes e Afonso Patrão (2016, p. 28) trazem quatro dimensões ao princípio da voluntariedade: **a)** A mediação é voluntária em si, isto é, as pessoas escolhem esta via de resolução de conflitos porque assim desejam; **b)** As partes podem permanecer no processo de mediação o tempo que quiserem, pondo fim ao mesmo a qualquer instante; **c)** A voluntariedade também está inserta no próprio acordo que pode ser alcançado ou não, diferentemente de outro meio de resolução de conflito, que será imposto; **d)** Faz parte desta voluntariedade a própria escolha do(a) mediador(a) pelas partes, diferentemente do que ocorre nos tribunais judiciais, por força do princípio do juiz natural;

b) Princípio da confidencialidade – todas as informações obtidas em sede de processo de mediação são confidenciais, até mesmo entre as partes, caso seja solicitado por quaisquer delas. A lei quebra o dever de confidencialidade em caso de “proteção ao superior interesse da criança, quando esteja em causa integridade física ou psíquica de qualquer pessoa ou quando tal seja necessário para efeitos de aplicação ou execução do acordo obtido por via da mediação, na estrita medida do que, em concreto, se revelar necessário para a proteção dos referidos interesses” (n.3, art.º 5º, da Lei, 29/2013). Inclusive, há sigilo em relação ao que foi dito no âmbito do processo de mediação, não podendo ser levado a eventual processo judicial e nem o mediador poderá servir de testemunha (por isso também é importante que todos que estão na sala, assinem o protocolo de mediação).

c) Princípio da igualdade – todas as partes devem ser tratadas de forma igualitária no processo de mediação, independentemente de seu papel social. Devem ter a mesma oportunidade em relação ao número de sessões, ao tempo de fala.

d) Princípio da imparcialidade – o mediador é imparcial e neutro, não estando no processo para defender interesse de ninguém.

e) Princípio da independência – o mediador é um profissional livre e independente, não respondendo à nenhuma entidade, salvo no caso das mediações públicas.

f) Princípio da competência e da responsabilidade – os mediadores são formados em entidades certificadas pelo Ministério da Justiça, estando inscritos na lista dos mediadores privados³ e respondem civilmente em caso de violação de seus deveres.

g) Princípio da executoriedade – O acordo obtido no âmbito do processo de mediação tem força executiva, o que significa que não carece de homologação judicial, desde que observados os preceitos do artigo 9.º da lei 29/2013.

Após uma breve apresentação dos princípios processuais da mediação, é importante analisarmos um pouco a figura do mediador; seu papel, sua posição, pois é este que intermedeia o diálogo, muitas vezes rompido, ou cheio de ruídos, e que precisa ser aparado, ter as arestas podadas, por meio das ferramentas que a seguir serão tratadas, lembrando que a que mais interessa neste trabalho é a empatia que o mediador vai desenvolver nele para com os mediados e vice-versa e entre os mediados.

2.2 A figura do mediador

O mediador é aquele terceiro que conduzirá o processo de mediação com base nos princípios elencados acima. Tem esta figura um importante papel, sobretudo na tarefa de transpor as posições das partes e fazer com que as mesmas se concentrem nos interesses, deixando de lado a cultura adversarial que carregam comumente. Seguindo as palavras de Catarina Frade (2003, p. 119), “é neste cenário, por vezes duro e desfavorável, que o mediador surge como um meio (para ultrapassar o impasse), mas nunca como uma garantia de resultado”. Segundo Luis Alberto Warat (2001, p. 31), o mediador não tem nenhuma obrigação de levar as partes a um acordo, mas auxiliando a possivelmente a chegar a este ponto; seu objetivo precípua é a mudança dos sentimentos das pessoas, como ocorre, por exemplo, na mediação transformativa. Segundo Vezzulla (2005, p. 40), o mediador “conduz, sem decidir”; é a “parteira que ajuda a dar à luz os reais interesses que possibilitarão o acordo final”.

O principal papel do mediador é promover a comunicação livre dos intervenientes do processo, de modo que as mesmas se ouçam, conversem,

³ Para a mediação pública, segue outro sistema que não adentrarei aqui neste trabalho por não ser o objeto principal.

exponham suas reais necessidades, para que juntas administrem seu próprio conflito. Este passo é devolver o poder às partes,⁴ garantindo-lhes empoderamento, haja visto que o mediador não é um juiz, nem tampouco é um árbitro, e, portanto, não profere uma sentença, uma decisão sobre o caso que se apresenta, permitindo que as partes cheguem (ou não) ao consenso, sempre pela facilitação e desobstrução do diálogo.⁵ O mediador, no sentido do poder (em relação ao Poder Judiciário e à arbitragem), não tem mais poder do que as partes; na verdade, é elas quem tem o poder de decidir suas próprias questões.

Há, também, “vários níveis de intervenção do mediador, admitindo-se uma postura mais ativa em alguns casos e mais passiva em outros” (Carvalho, p. 278), dependendo do tipo de abordagem que o mediador adote: facilitativa, transformativa, interventiva.

Deve o mediador promover a confiança para a facilitação do diálogo, que, não raras vezes encontra-se rompido ou com excesso de informações que não relevam para a situação, posto que presas ao ego, atadas a posições e, portanto, longe de se chegar a qualquer tipo de consenso ou administração de conflito. Cabe, então, ao mediador fomentar a empatia entre as partes; fazer com que olhem uma com as lentes do outro, levando-se em conta que deve

partir da escuta dos diferentes participantes do diálogo – em pergunta, e não em opinião, convidando os integrantes do processo a incluir o tema da questão como reflexão e como possibilidade. É uma qualidade de participação que tem como intenção gerar informação e conversa entre pessoas que se acreditam adversárias ou em desacordo e que, por consequência, estão pouco ou nada disponíveis para o diálogo, para a reflexão e para considerar o ponto de vista do outro. (Cunha & Noronha, 2010, p. 50)

No entanto, para que este procedimento flua, necessário haver um elemento essencial: a empatia, que é a capacidade de uma pessoa se colocar no lugar da outra, enxergando os seus sentimentos, para poder, sem julgamentos,

⁴ Afinal, segundo Savigny, o poder emana do povo.

⁵ Creio que esse desembaraço da comunicação pode ocorrer mesmo quando não haja qualquer tipo de sessão conjunta, pois há mediadores que optam sempre por sessões privadas, pois o mediador usará as técnicas necessárias, como, por exemplo, a reformulação, a paráfrase, de modo que a outra parte compreenda o outro sem os ruídos que obstruem o diálogo, que Marshall Rosenberg chama, como a frente veremos, de comunicação alienante da vida.

abraçar as suas necessidades. Este mesmo movimento deve ser feito pela própria pessoa também (não só em relação ao outro) e igualmente pelo mediador a si mesmo e dele em relação às partes.

Para que isso ocorra, o mediador deve se despir de suas próprias vaidades e egos, compreendendo a complexidade do processo da escuta ativa, da capacidade de entendimento dos sentimentos e emoções das partes entre si e até as do próprio mediador, posto que enquanto ser humano também tem a sua própria história de vida, seus próprios valores e convicções, mas que precisam ser deixadas de lado, sob pena de não ser possível permanecer na função, para que a escuta permaneça ativa e a condução do diálogo, por meios das diversas técnicas, entre as partes continue eficaz e empática.

Após uma breve apresentação dos princípios processuais da mediação que foi feita acima, importa mencionar como decorre o processo em si e aludir a algumas das técnicas utilizadas pelo mediador no processo de mediação.

8.2 Breve apontamento das fases processuais da mediação e suas técnicas ou ferramentas

E como se dá o processo de mediação?⁶ Há uma fase de pré-mediação, onde o mediador colhe informações sobre o conflito, podendo ser com as partes ou com o advogado (sobretudo com este, caso haja, até porque, provavelmente foi este quem elegeu o meio de administração de conflito, foi ele quem, provavelmente, fez chegar até o mediador). No dia marcado para a mediação há a abertura do processo por parte do mediador, tendo o protocolo de mediação já sido assinado pelas partes ou que pode ser assinado naquele momento, sendo seguido por uma explanação dos fatos pelas partes e depois uma sessão conjunta, onde é definida a agenda. Até este momento, dá-se o nome de compreensão e investigação. Após, inicia-se a fase da resolução, onde dá-se sessões privadas, quantas forem necessárias, de forma alternada e igualitária, seguida de sessão de geração de opções e negociação, e fechando com a conclusão e acordo. Importante frisar que este é o modelo didático, linear, mas que os mediadores, podem, dentro dessa estrutura básica, moldá-lo conforme à necessidade das partes e que o próprio caso concreto impõe.

6 Lembrando que estou tratando neste artigo de mediações privadas.

Após o conhecimento básico da estrutura do processo de mediação, passemos algumas técnicas que podem ser utilizadas pelo mediador. Vejamos:

a) Escuta ativa – é a capacidade de escutar e compreender a mensagem transmitida em sua inteireza, tanto verbal, não-verbal e paraverbal; diz respeito à compreensão para além daquilo que foi dito de forma verbal;

b) Perguntas – Há alguns tipos de perguntas que podem ser feitas, dependendo da situação e do que o mediador pretenda obter. Podemos mencionar as perguntas abertas, as perguntas fechadas, as perguntas circulares, as perguntas reflexivas, entre outras:

b.1. Perguntas abertas – estes tipos de perguntas estimulam respostas mais alargadas e de melhor qualidade, que proporcionam a exposição de detalhamento de situações e de sentimentos, o que permite melhor observação e compreensão da questão apresentada;

b.2. Perguntas fechadas – são perguntas que são utilizadas apenas para confirmar alguma situação, pois as respostas serão menos abrangentes e normalmente de sim ou não;

b.3. Perguntas circulares – são perguntas que demonstram a interdependência de toda a situação e de todas as partes envolvidas nos conflitos, levando-as a compreender a complexidade da questão;

b.4. Perguntas reflexivas – são perguntas que mexem com as questões mais internas, mais íntimas do mediando, fazendo-o refletir ou olhar para o conflito de um outro modo.

c) Fomentar a empatia – a empatia, escopo deste trabalho, consiste, como já se teve a oportunidade de se referir, em colocar-se no lugar do outro. No caso da mediação, olhar o conflito sob a perspectiva do outro e de suas emoções;

d) Apontamentos – esta é uma técnica, que ajudará no resumo, mas que o mediador não deve perder o foco em relação às pessoas, mantendo sempre contato visual com as mesmas. Pode anotar fatos importantes, nomes e sentimentos detetados;

e) Resumo – o mediador, ao resumir o que foi dito, permite que as partes ouçam o que foi dito, sentindo-se ouvidas e valorizadas, construindo ainda mais a confiança e a segurança;

f) Paráfrase – esta técnica permite sistematizar o que foi aludido, não raras vezes substituindo conteúdos negativos por outros positivos;

g) Reformulação – ajuda, também, a encontrar opções criativas e positivas;

h) Separar Pessoas dos Problemas – no conflito, as pessoas tendem a trazer toda a carga de emoção do passado para a discussão e cabe ao mediador separar as pessoas dos problemas e ir adentrando em seus reais interesses; deve fazê-las discutir o presente com vistas ao futuro;

i) Concentrar nos interesses e não nas posições – o mediador deve buscar o âmago da questão, na sua raiz. Ficar na posição de cada um é permanecer apenas no nível do ego e não das reais necessidades e motivações do indivíduo; do propósito de cada um; daquilo que realmente o move (não necessariamente na vida, mas naquela questão em conflito);

j) Propiciar a identificação de ganhos múltiplos – estimular o sentido de cooperação, pois as pessoas, inicialmente estão em modo adversarial e, deste modo, tudo o que vem do outro lado, o ego tende a rejeitar; sentem-se em competição e como adversárias, não vendo nada em comum e nada que possam se beneficiar mutuamente. Com a mudança de diálogo, apresentando-se opções criativas, podem sair desta zona adversarial e entrar em uma zona de cooperação, identificando pontos de convergência, onde passem a ver a ideia de *win-win*;

k) Teste de realidade – é a técnica de choque, aplicada, via de regra, em sessão privada, para verificação se o que foi proposto é mesmo viável de ser cumprido ou mesmo para retirar a parte da posição, “quebrando” seu ego;

l) Gerenciamento positivo das emoções.

Passei muito brevemente pelas técnicas acima expostas, deixando outras de lado, e vou centrar-me, um pouco mais, na empatia, por ser este o escopo do trabalho, relacionado com a Comunicação Não Violenta, que ainda será tratada a seguir.

A Empatia na Mediação

Um dos pressupostos da Programação Neurolinguística é: “o mapa não é o território”. Isso significa que cada um tem a sua própria percepção da realidade e as pessoas tendem a ver aquilo que elas querem ver e, muitas vezes, aquilo que vemos no outro, na verdade, está em nós e não no outro (projeção da realidade interna). É aqui que a empatia se faz necessária como técnica a desenvolver na mediação.

Como já foi mencionado acima, empatia é a capacidade das pessoas se colocarem no lugar das outras pessoas. Esta questão é sobremaneira importante na mediação, posto que muitas vezes, aquilo que é verbalizado não é o que realmente as pessoas sentem ou até mesmo querem. Nesta medida, é de suma importância o papel do mediador na sua forma de colocação, na sua aproximação de modo empático, criando o necessário *rapport*, e a promover também a empatia junto aos mediandos.

Ter empatia é compreender as necessidades e interesses do outro e de si próprio, mas não implica ter que concordar com as mesmas. Assim, outro elemento que se liga à empatia é a assertividade que, segundo Robert Alberti e Michael Emmons (1973) significa conseguir expressar seus interesses com firmeza e tranquilidade, sem desvalorizar a necessidade do outro.

Importante também distinguir simpatia, na qual há, via de regra, uma concordância de ideias, de empatia, na qual, esta concordância pode não estar presente. Pode-se discordar de alguém, mas sem deixar de ser empático, de entender e compreender seus interesses e as razões subjacentes a suas ações e/ou a seus pedidos. Conectar-se ao outro, apesar de toda ou qualquer diferença; isso é empatia. Ouvir os outros sob a perspectiva do outro; isso é empatia. É neste sentido que Saulo Álvares (2017) afirma que deve haver um equilíbrio entre a empatia e a assertividade na mediação, pois o “excesso de empatia sem assertividade poderá gerar uma situação de submissão ou permissividade ambas prejudiciais ao processo de negociação. Por outro lado, assertividade sem empatia, poderá gerar evoluir negativamente para arbitrariedade”.

Chega-se ao ponto tratado por Fisher e Ury (1991), que afirmam que devemos ser cordiais com as pessoas, mas severos com as questões tratadas, pois, como aduzem, não há disputa em uma negociação de princípios. Na verdade, o conflito não existe em uma realidade objetiva, mas somente na mente das pessoas, tudo criado pelo ego, por suas emoções (Fisher e Ury, 1991, p. 41).

Toda esta questão liga-se também aos pressupostos da programação neurolinguística (PNL), que tem alguns pressupostos básicos, como:

a) vemos o mundo a partir de nossa própria projeção;⁷ **b)** o sistema nervoso central não conhece negações; **c)** convicções são profecias que se auto realizam (crenças limitantes); **d)** Tudo é nossa responsabilidade nossa; **e)** o mapa não é o território (já mencionado acima); **f)** todo sucesso é possível de molde (se uma pessoa pode fazer algo, todos podem fazer); **g)** é impossível não se comunicar; **h)** o significado da comunicação é a reação obtida; **i)** Todo comportamento tem um propósito positivo.

Esta é a boa notícia que a programação neurolinguística nos traz. Há pessoas que são empáticas por natureza. Outras não são. Mas tudo bem. A empatia é um proceder que se treina, que se aprende.

1.8 Elementos para a empatia

Segundo Roger Fischer e Wiliam Ury (1991), em uma negociação, é necessário separar as pessoas dos problemas e se concentrar nos interesses, e não nas posições que as mesmas possuem. Afirmam ainda, dentro desta categoria, que os conflitos, dão-se, via de regra, por três problemas fundamentais: *perceção* (o problema está na mente da pessoa, na sua projeção); *emoção* (as situações geram ou despertam emoções já enraizadas e é preciso abrir o coração de forma compassiva, como afirma Marshall Rosenberg); *comunicação* (muitos problemas dão-se pela forma de comunicação errada).

Estas observações são particularmente importantes também para a empatia, pois as pessoas, segundo Cunha e Noronha (2010) tem uma predisposição a simpatizar ou não com a mensagem advinda da comunicação recebida. Assim, “também faz muita diferença a disposição da qual estamos imbuídos no momento da escuta – se escutaremos para considerar o ponto de vista do outro ou se escutaremos para contra-argumentar ou demonstrar oposição” (Cunha e Noronha, 2010, p. 48). Assim, dependendo da bagagem que temos (experiência de vida, pontos de vistas, percepções de mundo, de cultura), das nossas emoções, predisposições, vamos mais facilmente concordar ou discordar, criar empatia ou antagonismos.

7

Outro elemento que apenas se irá pontuar aqui, sem descrevê-las, por não ser o objeto, em relação à PNL e as formas como as pessoas perspetivam o mundo, relaciona-se aos sistemas de representações que predominam em cada um, sendo eles: visual, auditivo, cinestésico, olfativo e gustativo.

É por meio da empatia que se consegue compreender o que está por trás das ações, comportamentos, atitudes de determinadas pessoas. Deste modo, é importante ter-se em conta alguns elementos para ser empático:

a) Escutar antes de falar – é necessário deixar o ego de lado, calar a sua própria voz interna e ouvir o que o outro verdadeiramente tem a dizer. Assim, é essencial conferir o que o outro realmente tem a dizer; verificar se o que se compreendeu foi o que foi o dito ou o pretendido pelo outro. Enfim, é preciso desenvolver uma escuta empática;

b) Linguagem não verbal e paraverbal – é muito importante cuidar da própria linguagem não verbal e paraverbal. Cruzar os braços (linguagem não verbal) ou aumentar o tom de voz (linguagem paraverbal), por exemplo, quando está conversando com alguém em conflito não é um sinal de empatia; antes pelo contrário;

c) Não julgar – se a empatia compreende colocar-se no lugar do outro, o não julgamento de seus pensamentos, opiniões e ações, faz parte de ser empático com o próximo;

d) Rapport – o *rapport* favorece a empatia, que é a conexão criada entre os indivíduos, que gera um vínculo de segurança e confiança, aumentando a probabilidade de administração positiva do conflito. “Quando as partes sentem que seus sentimentos e emoções foram bem recebidos e compreendidos pelo mediador, acreditam que podem confiar no processo e no mediador” (Brasil, CNJ, 2016, p. 202)

É muito importante na mediação que as pessoas sintam que seus sentimentos e suas emoções são reconhecidas; sentem-se ouvidas, não só pelo mediador, mas por si próprias na voz deste, quando este reformula, dando até oportunidade para que a outra parte, que, de repente, nem havia pensado nessas questões antes, pare para refletir ou veja sob uma outra ótica a questão.

Após esta sucinta análise, passarei a discorrer sobre a Comunicação Não Violenta e a como a empatia está inserida em seu bojo, podendo contribuir para o processo de mediação.

4 Comunicação Não Violenta e a sua contribuição para a empatia

A comunicação está presente em nossas vidas de forma constante, seja ela verbal ou não. É, também, não raras vezes, a má comunicação o motivo que gera o conflito, seja por maus entendidos, seja por tons de voz elevados ou mesmo violentos, seja até pela falta de diálogos. Não são incomuns os casos em que as partes estão em conflitos porque a comunicação entre eles falhou de algum modo e, neste momento, entra a figura do mediador como o facilitador desta comunicação, podendo-se valer também da técnica da Comunicação Não Violenta para promover esta melhor interação entre as partes e gerar, assim, empatia entre os mesmos.

A Comunicação Não Violenta (CNV) é um método de comunicação desenvolvido, na década de 60 do século XX, nos Estados Unidos da América, pelo psicólogo Marshall Rosenberg (1934-2015), que propõe uma comunicação mais eficaz e empática, por meio de quatro elementos básicos, que serão tratados a seguir.

Objetiva que a comunicação seja feita sem julgamentos, sem críticas ou juízos de valor. Segundo Marshall, a chave da administração de conflitos está no modo como falamos e ouvimos os outros. Ela é um modo de se relacionar e de se comportar levando em conta a *observação*, o *sentimento*, a *necessidade*, para assim expressar o *pedido*, franco, direto e específico, sem haver culpabilizações, sem haver o apontar o erro do outro. Importante observar ainda que o termo não-violência é empregado no sentido de Mahatma Gandhi, “referindo-se ao nosso estado compassivo natural quando a violência houver se afastado do coração” (Marshall, 2006, p. 23).

O próprio Marshall Rosenberg refere-se à Comunicação Não Violenta como comunicação compassiva ao invés de não violenta para não dar a entender que toda outra forma de comunicação fora desses moldes é violenta, mas, no entanto, não raras vezes, leva a sentimentos de dor, mágoa, sofrimento, entre outros.

Marshall fundou o Centro para a Comunicação Não Violenta (CNVC), no qual atuou como Diretor de Atividades Educacionais. Ele trabalhou incansavelmente com grupos de educadores, executivos, profissionais da saúde e da saúde mental, advogados, militares, prisioneiros, policiais e agentes penitenciários, clérigos, servidores públicos e com famílias. Vê-se, assim, que a Comunicação Não Violenta atua em diversas esferas da vida humana, tanto pública quanto privada.

Seu idealizador conceituava a Comunicação Não Violenta como uma “forma de comunicação que nos leva a nos entregarmos de coração” (Marshall, 2006, p.21), baseando-se em “habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas” (idem, ibidem).

Retomando o que foi dito acima, se é o ego quem cria os conflitos, quem faz verdadeiramente sentir as emoções que sinto no conflito que estou vivendo (não na realidade objetiva, mas na minha mente, não obstante despoletada a situação pela outra pessoa, em razão do gatilho que ela disparou em mim), é importante que eu foque em mim primeiro, me observe, centre em mim e perceba que emoção é esta que eu estou sentindo. O outro não nos provoca raiva, por exemplo. Ela já está em nós; ele só disparou o gatilho. No entanto, como nos ensina a Programação Neurolinguística, todo o comportamento pode ser apreendido, e, portanto, podemos moldar um novo comportamento a partir deste reconhecimento. Assim, como afirma Marshall (2006, p. 24), “quando nos concentramos em tonar mais claro o que o outro está observando, sentindo e necessitando em vez de diagnosticar e julgar, descobrimos a profundidade de nossa própria compaixão”.

1.4 Componentes da CNV

Marshall identificou quatro componentes no processo da Comunicação Não Violenta e que levam a uma comunicação empática:

a) Observação – O primeiro elemento diz respeito a uma mera observação daquilo que agrada ou não sobre o que a outra pessoa está fazendo ou dizendo, sem julgamento ou avaliação; apenas a indicação pontual e específica. Palavras como *nunca*, *sempre*, *jamais*, generalizam e obscurecem a comunicação, por isso é importante observar sem avaliar, porque quando isso ocorre, o outro acaba recebendo como crítica e resiste ao que dizemos.

b) Sentimento – é a identificação do sentimento observado em relação aquilo que agrada ou não sobre o que a outra pessoa está fazendo ou dizendo. Em um primeiro momento, é importante perceber, em um diálogo, como nos sentimos diante de um julgamento, qual foi o sentimento que surgiu em nós, se ficamos “magoados, assustados, alegres, divertidos, irritados etc.” (Marshall, 2006, p. 25), enfim, qual a emoção que é revelada diante da observação. Importante perceber que todo conflito que nos causa desconforto, que nos traz uma emoção negativa, é porque esta emoção está inserida dentro de nós mesmos. É como se olhássemos para um espelho, pois caso contrário, aquela situação sequer nos

afetaria. E isso leva a uma importante conclusão, que já estava no pensamento do próprio Gandhi: Não responsabilizar ninguém, mas a si pela mudança (seja você a mudança que você quer ver no mundo!). Marshall ainda esclarece que esta comunicação pode ser tanto exterior, isto é, entre duas ou mais pessoas, mas também interna, em forma de pensamento sobre a própria pessoa e isso também leva a emoções.

c) Necessidades – “as necessidades, valores, desejos etc. que estão gerando nossos sentimentos” (Marshall, 2006, p. 26).

Anthony Giddens entende que os indivíduos veem o mundo a partir de seus próprios mundos ao asseverar que “o que consideramos natural, inevitável, bom ou verdadeiro pode não o ser e que o que tomamos como ‘dados’ nas nossas vidas é fortemente influenciado por forças históricas e sociais” (Giddens, 2007, p.2).

Um estudo realizado por Luskin (2007), da Universidade de Stanford, demonstrou que as frustrações e necessidades não atendidas, bem como violações de direitos humanos, geram conflitos e alterações afetivo-emocionais, chegando a causar reações psicossomáticas e problemas psicológicos. Diferentemente do que concebe o senso comum de que o desejo humano é infindável, o economista chileno Max Neef (1983) enumera nove necessidades humanas fundamentais (Escala de Desenvolvimento Humano), afirmando que elas estão presentes independentemente da cultura a qual pertença o indivíduo: *subsistência, afeto, participação, proteção, compreensão, criação, recreação, identidade e liberdade*. Entende o autor que o não atendimento destas necessidades gera níveis cada vez mais altos de conflito e de violência.

O que Marshall afirma sobre este componente é que percebemos a nossa parcela de responsabilidade na geração do nosso próprio sentimento. Na raiz da administração do conflito está a satisfação das necessidades (suas e dos outros) e isto é possível ao ouvir o outro, sem críticas e sem julgamentos, buscando empatia, após reconhecermos as emoções que nos surgem.

d) Pedido – Quanto a este componente, Marshall refere que o mesmo deve ser direto, claro e preciso; não pode ser negativo, vago, abstrato ou impreciso e, principalmente, não tornar o pedido uma exigência, pois esta gera violência, submissão ou rebelião.

Da mesma forma que há quatro componentes que compõem a Comunicação Não Violenta, Rosenberg identificou algumas formas específicas de linguagem e comunicação que contribuem para que haja um comportamento violento, ao qual denominou de “comunicação alienante da vida”. Veja que

não deixa de ser comunicação, mas é uma forma alienante, na medida em que afasta da natureza real do ser humano, que é a compaixão. São eles: os julgamentos moralizantes, as comparações, a negação das responsabilidades e as exigências. Assim, vemos uma a uma, ainda que brevemente.

Quanto aos julgamentos moralizantes, surgem em frases genéricas, como “você é sempre assim”; “vocês são todos iguais” etc. São aqui culpas, insultos, críticas, rótulos, entre outros e todas etiquetas levam à violência, pois levam à reação. Deixa-se de discordar de ideias para discordar de pessoas. E mais. Quando rotulamos as pessoas, elas tendem a agir conforme aqueles rótulos.

O segundo obstáculo a uma comunicação livre de violência é fazer comparações, que igualmente gera violência e também tem relação com julgamento moralizante. Via de regra, esta forma de comunicação destrói a autoestima.

A terceira comunicação alienante da vida é a negação da responsabilidade, pois faz-nos esquecer que nós somos os responsáveis pelos nossos próprios pensamentos, sentimentos e atos e, portanto, não adianta jogar para o outro a responsabilidade de nossas emoções ou ações. Marshall afirma que ninguém é obrigado a fazer absolutamente nada, havendo sempre alguma escolha e nenhuma necessidade está em linha de conflito real com outra necessidade.

A quarta forma alienante é o comunicar nossos desejos como exigências, pois exigir bloqueia a compaixão, na medida em que trazem em si culpa e/ou punição em caso de não cumprimento das mesmas, o que, por óbvio, gera violência.

Conclusão

Na verdade, a existência do conflito é inerente à uma sociedade plural e livre, no estágio em que ela se encontra; o importante é observar como esta mesma sociedade administra o seu conflito. Esta é a marca de sua saúde democrática.

Já a violência não é inata ao ser humano, mas um elemento adquirido e aprendido, sendo o ser humano capaz de ele próprio erradicá-lo, podendo ser educado para a paz, com empatia e uma comunicação não-violenta, na contemplação de seus componentes.

Como a mediação dá-se por meio da comunicação, tendo ele todos os parâmetros já elencados, promovendo uma escuta ativa e empática, contribuindo para um diálogo também empático entre as partes, sugere-se a contribuição da comunicação não violenta como estratégia, onde se irá lançar mão dos quatro componentes da CNV para promover uma comunicação mais empática, observando o conflito, analisando o que está ocorrendo no caso concreto, sem julgamentos ou avaliações; identificando os sentimentos que emergem desta observação; auxiliando as partes a reconhecerem quais são as necessidades que possuem, para facilitar que os mediandos elaborem suas opções (pedido) e contribuam, assim, para a promoção de uma sociedade mais compassiva.

BIBLIOGRAFIA

A Empatia na Mediação: a contribuição da Comunicação Não Violenta

- ALBERTI, R. e EMMON S, M. (1973). *Comportamento assertivo: um guia de auto-expressão*. Tradução: Jane Maria Corrêa. Interlivros. Acedido em 18 de outubro de 2019. Disponível em http://www.sexologawalkiriafernandes.com/images/comportamento_assertivo.pdf
- ALMEIDA, T. (2013) *Caixa de Ferramentas em Mediação: aportes práticos e teóricos*. São Paulo: Editora Dash.
- ALVARES, S. (2017). *O bom uso da empatia na mediação de conflitos*. acedido em 30 de novembro de 2019. Disponível em <http://redeomni.wixsite.com/acadv/single-post/2017/03/01/O-BOM-USO-DA-EMPATIA-NA-MEDIA%C3%87%C3%83O-DE-CONFLITOS>.
- BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. (2016) Azevedo, André Gomma de (Org.). *Manual de Mediação Judicial*, 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ). Acedido em 30 de novembro de 2019. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>.
- CARVALHO, J. M. (2011) *A Consagração Legal da Mediação em Portugal*. Revista *Julgar*. N.º 15. Coimbra Editora.
- CUNHA, J.R. & NORONHA, R. (2010). *Mediação de conflitos comunitários e facilitação de diálogos: relato de uma experiência na Maré*. Organizadores: José Ricardo Cunha e Rodolfo Noronha. Rio de Janeiro: Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas
- EGGER, I. (2005). *O Papel Do Mediador. I Curso Semipresencial de Capacitação de Multiplicadores em Mediação e Arbitragem*, realizado de 10.12.04 à 31.01.05, promovido pela CBMAE e CACB em convênio com o BID e apoio do SEBRAE. Acedido em 1 de setembro de 2018. Disponível em http://www.egger.com.br/ie/mediacao.htm#_ftn2..
- FISCHER, R. & URY, W. (2005). *Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões*. Tradução Vera Ribeiro & Ana Luiza Borges. 2ª ed. Revisada e ampliada. Rio de Janeiro. Ed. Imago
- FOUCAULT, M. (2002) *Vigiar e Punir: nascimento da prisão*. Trad. De Raquel Ramallete. Petrópolis. Vozes

- FRADE, C. (2003) A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: a mediação do sobreendividamento. *Revista Crítica de Ciências Sociais*. N.º 65. maio de 2003. Pp. 107-128.
- GIDDENS, A. (2007) *Sociologia*, 5ª edição, F.C. Gulbenkian, Lisboa.
- LIMA, R. K. (2010) Sensibilidades jurídicas, saber e poder: bases culturais de alguns aspetos do direito brasileiro em uma perspetiva comparada. *Anuário Antropológico [Online]*, II | 2010, online desde 16 outubro 2015, consultado no dia 21 junho 2017. URL: <http://aa.revues.org/885>; DOI: 10.4000/aa.885
- LOPES, D. & PATRÃO, A. *Lei da Mediação Comentada*, 2ª edição, Coimbra, Almedina. 2016
- LUSKIN, Forgive for good. (2007) *O poder do Perdão*. Tradução de Carlos Szlak. São Paulo. Fracis.
- MAX-NEEF, M. A. (1993) *Desarrollo a escala humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Montevideo: Icaria.
- MONTESQUIEU, C. S. (1996) *Baron de 1689-1755. O Espírito das Leis*. Trad.: Cristina Muracho. São Paulo: Martins Fontes.
- OTTO, J. (2014) *Trias Política (Separation of Powers)*. In: Michalos A.C. (eds) *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Springer, Dordrecht
- PEREIRA, E. G. Meios alternativos de solução de conflitos de alternativos à primeira ratio. julho/2017. *Revista online IPOG Especialize*. Goiânia.
- SALES, L. M. M. (2016) Técnicas de Mediação de conflitos e Técnica da reformulação – novo paradigma e nova formação para os profissionais do Direito. *Revista Novos Estudos Jurídicos - Eletrônica*, Vol. 21 - n. 3 - set-dez 2016, Doi:10.14210/nej.v. n.º 21. N.º 2. Pp. 940-958
- SANTOS, B.S. Introdução à Sociologia da Administração da Justiça. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, N.º 21, 1986:18.
- S.B. *What is the difference between common and civil law?*. The Economist, Londres, jul. 2013. Disponível em: <http://www.economist.com/blogs/economist-explains/2013/07/economist-explains-10>, acedido em 20 de março de 2018.
- SIMMEL, G. (1983), *A natureza sociológica do conflito*, in Moraes Filho, Evaristo (org.), Simmel, São Paulo, Ática.
- SPENGLER, F. M. (2013) *Acesso à justiça, direitos humanos & mediação [recurso eletrônico] / organização de Fabiana Marion Spengler, Gilmar Antonio Bedin* – Curitiba: Multideia.
- VEZZULLA, J. C. (2005). *Mediação: Teoria e prática guia para utilizadores e profissionais*. Lisboa: Agora Comunicação.