



A EMPATIA E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS – UMA PERSPETIVA BASEADA NA COMUNICAÇÃO NÃO – VIOLENTA

Empathy and Mediation – A Perspective Based on Nonviolent Communication

Elizangela Separovic

E-mail: eseparovic@gmail.com

Mediadora de Conflitos graduada em Engenharia da Computação pela Universidade de São Paulo. Capacitada em Conciliação e Mediação de Conflitos, pela ESA (Escola Superior de Advocacia – Núcleo Santana – São Paulo – Brasil), em 2017/2018 e pelo ICFML (Instituto de Certificação de Mediadores Lusófonos – Porto – Portugal) em 2018.

Resumo

Estabelecer uma conexão empática, é algo natural para o ser humano e que faz parte do seu dia-a-dia. Somos muitas vezes capazes de “sentir empatia”, identificando-nos com o que se passa dentro do outro (suas motivações e interesses) e compartilhando das suas emoções e reações físicas. No contexto da Mediação de Conflitos, são citadas por diversos autores como ferramentas de comunicação, a escuta ativa e o parafrasear. Essas mesmas ferramentas, são também a base para o estabelecimento da empatia no contexto da Comunicação Não-Violenta de ROSENBERG, e portanto estão ao alcance do Mediador para este fim. Neste artigo, serão apresentadas definições de empatia, como ela se manifesta na neurobiologia humana, e uma perspectiva da sua aplicação na Mediação de Conflitos.

Palavras-chave: Empatia; Mediação; Conflito; Comunicação; Cognitiva.

064

Pontedura

Abstract

Establishing an empathic connection, is something natural for the human being and that is part of our daily routine. We are often able to “empathize,” identifying ourselves with what goes on inside the other (their motivations and interests) and sharing their emotions and physical reactions. In the context of Mediation, several authors have cited as communication tools, active listening and paraphrasing. These same tools are also the basis for the establishment of empathy in the context of ROSENBERG’s Nonviolent Communication, and so are within the reach of the Mediator for this purpose. In this article, some definitions of empathy will be presented, as it manifests in human neurobiology, and a perspective of its application in Mediation.

Keywords: Empathy; Mediation; Conflict; Communication; Cognitive.



Introdução

No último ano, durante os meus estudos sobre mediação de conflitos, pude perceber o quanto que a empatia está presente nas sessões de Mediação. Empatia essa, que eu havia tomado conhecimento da sua definição, de uma forma mais estruturada, através do livro a Comunicação Não-Violenta de ROSENBERG, B. Marshall.

Durante as sessões de mediação, o processo de estabelecer conexões empáticas entre mediador e as pessoas envolvidas no conflito (partes), se faz necessária, para a fluidez e o desenvolvimento das sessões. Por observação, também identifiquei que o mediador atuando como um facilitador, possibilita muitas vezes a construção ou retomada da empatia entre as partes (mediandos), colaborando assim para o melhor desenvolvimento das sessões e aumentando consideravelmente as chances de um acordo. Neste artigo, o foco manter-se-á principalmente no mediador de conflitos e na sua relação com as partes.

Antes de continuarmos, gostaria de dizer que o intuito deste artigo é contribuir e apresentar a minha perspectiva, e no que ela se baseia, sobre a importância da empatia nas sessões de mediação, sem qualquer pretensão de esgotar esse vasto e interessante assunto. Desde já agradeço a oportunidade de apresentar esse tema, e transcrevo aqui uma frase de ROSENBERG, que inspirou este trabalho:

“A Empatia é a compreensão respeitosa do que os outros estão vivenciando.”

O que é Empatia?

Existem diferentes definições e origens para a palavra Empatia. Seguem duas delas:

1. Segundo o Dicionário brasileiro Michaelis da língua portuguesa “Empatia” é um substantivo feminino que significa:

*“Habilidade de imaginar-se no lugar de outra pessoa; Compreensão dos **sentimentos**, desejos, **ideias** e ações de outrem; Qualquer ato de envolvimento **emocional** em relação a uma pessoa, a um grupo*

e a uma cultura; Capacidade de interpretar padrões não verbais de comunicação; Sentimento que objetos externos provocam em uma pessoa. Etimologia: Grega – Empátieia.”

2. Em FRAZZETTO, encontramos outra definição sobre a origem e o significado da palavra Empatia:

A palavra inglesa “empathy” surgiu em 1909, como tradução da palavra alemã “Einfühlung”, como significado de “Sentir dentro de”. Primeiramente utilizado para comentar como um observador percebe a obra de arte que contempla, ao longo do tempo, o termo também passou a ser utilizado para descrever como podemos compreender, de forma intuitiva, os estados mentais de outras pessoas. Permite que todo o tipo de **emoções** encontre ressonância em nós.

“É a capacidade para reconhecer e para se identificar com o que a outra pessoa está a **pensar** ou a **sentir**, e para reagir com um estado emocional apropriado.”

Empatia Cognitiva e Afetiva

066

BARON-COHEN, no evento da RSA, e também BLOOM, 2017 no vídeo “A Boa e Má Empatia” dividem, de forma similar, a empatia em dois componentes: Empatia Cognitiva e Empatia Afetiva.

Empatia Cognitiva

Corresponde em identificar o que a outra pessoa está pensando ou sentindo, para conhecer sua perspectiva, seu ponto de vista, o que importa para ela e imaginar o que está acontecendo em sua mente.

Empatia Afetiva

Também chamada de empatia emocional, é a resposta afetiva aos pensamentos e sentimentos da outra pessoa. Não é só entender, mas também sentir em ressonância (por exemplo a dor, a humilhação e a raiva).

Empatia: elementos

Como podemos observar nas definições de empatia, três elementos estão presentes: emoção, sentimento e pensamento. De acordo com os autores pesquisados, segue uma breve descrição para ajudar a estabelecer uma relação entre esses elementos:

Emoção

As emoções são alterações fisiológicas, ou seja, acontecem no corpo, em respostas a acontecimentos reais/imaginados.

Em FRAZZETTO, p.19 a 21, temos uma referência a um publicação de Charles Darwin “A expressão das Emoções nos Homens e nos Animais”, de 1872, onde Darwin explica que as emoções (e os propósitos evolutivos dos mecanismos de defesa e de proteção) são análogos em todo o reino animal, e que nos seres humanos, tanto as emoções como os circuitos cerebrais e partes do corpo de que precisam para senti-las, são resultados da evolução natural, tal como outras partes da anatomia humana.

DAMÁSIO, no vídeo “A diferença sobre emoção e sentimento”, define emoção como um programa de ações sucessivas, inatas, que acontecem no corpo (respostas endócrinas, musculares, respiratórias) e não na mente e que pode ser desencadeado por um processo intelectual ou por algo que se percebe (que se vê, que se ouve).

Sentimento

Os sentimentos são as emoções tornadas conscientes. Embora as emoções se desenvolvam como um processo biológico (alterações no comportamento, níveis hormonais e expressões faciais por exemplo), culminam como experiências mentais pessoais. O sentimento é a consciência privada dessa emoção, mas como é privado, não é observável diretamente pelos demais.

Pensamento

Pensamentos são formas do processo mental que permitem aos seres humanos modelarem a percepção do mundo ao seu redor, e com isso lidar com ele de uma forma efetiva e de acordo com suas metas, planos e desejos.

A Empatia e a neurobiologia

A empatia é natural ao ser humano. Estima-se que 98% dos seres humanos, segundo a Wikipédia, possuem a habilidade de reconhecer, compreender e reproduzir emoções alheias. A presença dos neurônios-espelhos e da oxitocina nos seres humanos são evidências biológicas dessa habilidade humana.

Em LACZ e BOGACZ (2012), temos:

“Os seres humanos têm uma necessidade fundamental de confiar e poder confiar em outros seres dentro de seus grupos sociais ou familiares. Essa necessidade parece ser “neuro-biologicamente dirigida” de duas maneiras: (i) por um neuropeptídeo que é encontrado no cérebro chamado oxitocina; e (ii) pela presença de neurônios no cérebro, chamados de “neurônios-espelho”, que induzem a mesma ativação de neurônios em um observador do que na pessoa que está sendo observada realizando uma ação (por exemplo, praticando um esporte) ou expressando uma emoção facial (por exemplo, fazer uma careta)”

A oxitocina desempenha um papel fundamental no apego e afiliação social em mamíferos. Descobertas mais recentes dizem que a oxitocina também está relacionada às ações de confiança e cooperação entre animais e tem papel de reguladora do comportamento social.

Ainda sobre “Neurônios-Espelho” podemos ter uma melhor noção da amplitude da utilização desse sistema na vida cotidiana, como vemos em FRAZZETTO, p. 179 e 185:

“Ao assistir [...] a um instantâneo da vida de outros, assistimos aquilo que nos poderia acontecer e aprendemos sobre o nosso mundo. Isto nos dá uma oportunidade para sentir empatia com as personagens e compreender aquilo que estão a passar [...] todo o nosso corpo participa da ação que se desenrola perante nossos olhos. Encolhemo-nos perante um horrível ato de violência ou a exibição de algo nojento. As nossas entranhas contraem-se em momentos de suspense ou temerosa antecipação do perigo. Ficamos com pele de galinha ao ver um comovente ato de heroísmo ou uma entristecedora cena de perda e separação. Quase sentimos o toque de uma carícia ou de um beijo [...] A nossa pele e os nossos nervos relaxam quando um conflito se resolve e a harmonia volta a prevalecer [...]”

Pesquisas nessa área continuarão a ser feitas, e provavelmente ampliarão, modificarão ou contestarão (ou não) os conceitos aqui apresentados. No entanto, vendo a empatia de forma mais simples qualquer ser humano que tenha escutado uma história e se imaginado na mesma situação, ou que tenha presenciado algo e notou as reações no seu corpo em ressonância com o que presenciou, é capaz de se conectar de forma empática, em algum grau, com outro ser.

A Empatia na Mediação de Conflitos

No âmbito da Mediação de Conflitos, ferramentas de comunicação comumente utilizadas e reconhecidas como a Escuta Ativa (e a geração de perguntas) e o Parafrasear são também elementos para estabelecer conexões empáticas, como pode ser observado no livro de ROSENBERG.

As considerações a seguir visam apresentar formas de facilitar o estabelecimento das conexões empáticas entre o mediador e as partes e assim colaborar para um bom desenvolvimento das sessões de mediação.

Presença

Como facilitador do processo, é importante que o Mediador escolha estar presente e disponível, para assim criar espaço para a escuta. Podemos ver em ROSENBERG, p. 134:

“... ao nos relacionarmos com os outros, a empatia ocorre quando conseguimos nos livrar de todas as idéias preconcebidas e julgamentos a respeito deles.”

A citação de Martin Buber, que encontra-se na mesma página, ilustra bem a importância desse esvaziamento de crenças e julgamentos:

“Apesar de todas as semelhanças, cada situação da vida tem, tal como criança recém-nascida, um novo rosto, que nunca foi visto antes e nunca será visto novamente. Ela exige de você uma reação que não pode ser preparada de antemão. Ela não requer nada do que você já passou; ela requer presença e responsabilidade; ela requer você.”

Manter esse estado de presença e afastamento dos padrões, requer esforço e atenção constante por parte do mediador. Em LACZ e BOGACZ (2012) encontra-se uma interessante explicação sobre o uso de padrões pelo cérebro e a sua relação com o uso eficiente de recursos no corpo humano:

Usar os recursos de forma eficiente e criar padrões

O cérebro humano representa cerca de 2% do peso corporal e exige em média 20% do fluxo sanguíneo e do oxigênio disponível. O corte pré-frontal representa aproximadamente 1/3 do tamanho do cérebro e é o responsável pelas funções cognitivas (para além da tomada de

decisão, de funções como: o raciocínio social, planeamento, iniciativa, atenção, capacidade de abstração, flexibilidade mental, interpretação cognitiva das emoções, entre outras). [...] A fim de economizar energia, o cérebro humano constantemente e instintivamente cria padrões e redes neurais. [...]

Prever baseado em padrões

À medida que os seres humanos crescem, desenvolvem novos padrões e roteiros de comportamento para se adaptarem mais fácil e eficientemente aos seus ambientes. Esses novos scripts são desenvolvidos em diferentes fases da vida, especialmente em interações familiares e sociais iniciais.

Cada grupo ou ambiente social em que uma pessoa trabalha (por exemplo, mudar para uma nova firma de advocacia) pode criar uma nova cultura corporativa e padrões de comportamento aos quais a pessoa deve se adaptar.

À medida que adquirimos e desenvolvemos esses padrões, tentamos usá-los e reciclá-los para antecipar eventos e estar preparado para novas situações. Parece que a memória não evoluiu para registrar as coisas como elas realmente eram, mas para poder prever melhor as coisas no futuro, caso ocorram certas semelhanças nos eventos observados, e fornecer um roteiro caso tais semelhanças surjam.”

Por esse motivo, faz-se necessário que o mediador verifique periodicamente o seu estado interno, tanto em relação ao seu estado de presença como ao afastamento dos seus julgamentos e padrões. É importante que a capacidade de estar presente e atento ao que está acontecendo com a outra pessoa – em relação aos seus sentimentos e necessidades únicos naquele instante – seja preservado.

Escuta ativa

Em ROSENBERG, p. 134, temos sobre a escuta ativa: “Receber com Empatia – esvaziar a mente e ouvir com todo o nosso ser”. Também na p. 159, há uma citação de Carl Rogers (psicólogo norte-americano que desenvolveu a Psicologia Humanista e foi mentor de Marshall Rosenberg), que mostra a importância da escuta não condicionada a julgamentos:

“Quando [...] alguém realmente o escuta sem julgá-lo, sem tentar assumir a responsabilidade por você, sem tentar moldá-lo é muito bom. [...] Quando sinto que fui ouvido e escutado, consigo perceber meu mundo de uma maneira nova e ir em frente.”

Talvez dada a importância da Escuta Ativa na mediação, ela é a primeira ferramenta de comunicação citada tanto por ALMEIDA, p.66 quanto pelo Manual de Mediação Judicial p. 202.

Em ALMEIDA, 2017, P.66, 240 e 241:

“A Escuta ativa apoia-se no tripé da legitimação, balanceamento e perguntas e tem por objetivo: (i) oferecer uma qualidade de interlocução cujo acolhimento possibilite que as pessoas se sintam legitimadas no seus aportes e participação; (ii) conferir equilíbrio entre dar voz e vez aos integrantes da conversa e viabilizar uma escuta que inclua o ponto de vista do outro; (iii) oferecer perguntas que gerem informação, propiciem progresso e movimento ao processo de mediação. [...]

(p. 240) Ouvir é ato fisiológico, portanto natural de todo aquele que possui aparato auditivo em funcionamento. A escuta, no entanto, é ação voluntária, aprendida ao longo da existência e distinta do ato de ouvir. [...] Um escuta ativa pressupõe não somente a atenção, como também uma atitude participativa no diálogo. [...] o interlocutor precisa perceber que há interesse por sua narrativa e pelo tema que aborda. [...]

Como os mediandos têm comprometida a sua escuta em relação o outro, é a escuta do mediador que poderá conferir a ambos a percepção de interesse pelo que cada um aporta à conversa. [...]

A escuta ativa vem sendo foco de atenção de todos os que tem tomado o diálogo como objeto de investigação. [...] Uma escuta de qualidade por parte do terceiro imparcial pode ser determinante para a continuidade e a efetividade de um processo de diálogo”

O Manual de Mediação Judicial, do CNJ, p.202 e 203, também contribui para ampliar o entendimento da importância da escuta, explicando o que significa “ouvir ativamente”:

“Ouvir ativamente significa escutar e entender o que está sendo dito sem se deixar influenciar por pensamentos judicantes ou que contenham juízos de valor – ao mesmo tempo deve o ouvinte demonstrar, inclusive por linguagem corporal, que está prestando atenção ao que está sendo dito. Isso não quer dizer que o mediador deva concordar com a parte. Recomenda-se que apenas deixe claro que a mensagem que foi passada foi compreendida. Muitas vezes, uma parte que se apresenta inicialmente com semblante fechado e postura não cooperativa pode adotar uma postura bastante produtiva, apenas porque sentiu que foi ouvida com atenção. Isso porque ser ouvido significa ser levado a sério.”

O Perguntar na Escuta Ativa e a Ampliação do Contexto

Perguntas voltadas ao esclarecimento, geração e ampliação da informação são extremamente úteis na composição da escuta ativa. Em ALMEIDA, p. 67, encontra-se uma importante colocação sobre o aspeto positivo das perguntas que tem o poder de ampliar a informação:

“As perguntas que geram e ampliam informação podem provocar: (i) sentimento de surpresa em face de novos dados; (ii) percepção da escolha acertada do instrumento de resolução, em função da pertinência do questionamento; (iii) entendimento mais alargado da situação e do ponto de vista do outro, por conta da ampliação de dados; (iv) necessidade de rever interpretações e posições, devido as novas informações geradas”.

Parafrasear

Segundo ROSENBERG, P. 139, sobre a importância do Parafrasear:

“Depois de concentrarmos nossa atenção no que os outros estão observando, sentindo, necessitando e no que eles estão pedindo para enriquecer a própria vida, podemos desejar lhes dar um retorno, parafraseando o que compreendemos. [...] Se recebemos com precisão a mensagem da outra pessoa, nossa paráfrase confirmará isso para ela. Por outro lado, se nossa paráfrase estiver incorreta, a pessoa terá a oportunidade de corrigi-la. Outra vantagem de escolhermos repetir a mensagem para a outra pessoa é que isso lhe dá tempo para refletir no que disse e uma oportunidade de mergulhar mais profundamente em si mesma. [...] Quando verbalizamos o que ouvimos do outro, o tom de voz é muito importante. Quando as pessoas ouvem repetir o que disseram, é provável que estejam sensíveis ao menor indício de crítica ou sarcasmo. Da mesma forma, elas são negativamente afetadas por um tom declarativo, que implique que estamos lhes dizendo o que está acontecendo dentro delas.”

Em ALMEIDA, p. 288 e p.94, temos uma nota sobre a Paráfrase, o seu impacto e também um alerta sobre o tom apropriado:

“A Mediação utiliza uma série de intervenções que se destinam a marcar na memória as palavras ditas: por vezes, já positivamente ressignificadas, como almeja o resumo com conotação positiva; por vezes para que ressoem e provoquem nos sujeitos a escuta de suas próprias narrativas e consequentemente a reflexão como almejam as paráfrases. Alguns autores consideram as paráfrases intervenções distintas do resumo e outros utilizam as técnicas como sinônimas. [...]”

Parafrasear é também um marcador reflexivo. Para que a reflexão aconteça, o ato de parafrasear precisa ser solene, em tom apropriado, metacomunicando que algo importante foi dito por alguém. Algo não passou despercebido pelo mediador, que tomou a atenção de todos por um instante para repetir o que ouviu. No mínimo, um convite a parar para pensar. Sem dúvida, uma ferramenta a serviço da escuta inclusiva e da reflexão.

Impacto Esperado p. 94:

Possibilitar que todos os participantes da mediação - o autor da fala original e o(s) outro(s) integrante(s) - escutem e reflitam sobre o que foi reproduzido pela voz imparcial e enfática do mediador.

Como a maioria das intervenções utilizadas por mediadores, esta também tem a intenção de gerar informação adicional. Justifica, então, sua utilização, a necessidade de marcar um pensamento, ideia ou sentimento, por serem identificados pelo mediador como informação importante para o outro (para todos) e para o processo de diálogo.”

Empatia Cognitiva

Acredito que no contexto da Mediação de Conflitos, estabelecer a conexão com os mediandos no nível da empatia cognitiva seja o mais adequado.

Concordo com BLOOM, 2018, que explica que a **Empatia Cognitiva** é neutra, não é boa nem má. Que é a capacidade de entender o que se passa na mente da outra pessoa, o que importa para ela e como ela se sente. A Empatia Emocional por sua vez não refere-se só a entender o que se passa na cabeça de alguém mas também sentir: eu sinto a dor, a humilhação a raiva e isso pode me influenciar.

Visto que a **Empatia Emocional**, estabelece-se com uma pessoa por vez, temos em BLOOM, 2018 um alerta de que esse tipo de empatia pode levar a favoritismos e a decisões distorcidas:

“Penso que de um ponto de vista normativo e moral temos que nutrir nossa empatia cognitiva e entender a forma como o mundo é, mas quando se trata de tomar decisões morais não devemos nos levar pela dor, sofrimento e felicidade de um único indivíduo.”

Na Mediação, onde a perspectiva ampliada do contexto construído a partir das contribuições de todos os mediandos é o que contribuiu para um

entendimento mais abrangente da situação, a empatia cognitiva dá suporte a essa ampliação de forma imparcial, além de evitar questões relacionadas a fadiga emocional por parte do mediador.

Em TOJAR, 2018, fala-se da SDE - Síndrome do Desgaste da Empatia:

“... são nesses casos que podemos sofrer as consequências associadas a uma síndrome à qual os profissionais de saúde estão mais expostos, mas que qualquer pessoa pode desenvolver: a Síndrome de Desgaste por Empatia (SDE). A síndrome recebeu este nome do psicólogo Charles Figley, e também pode ser chamada Fadiga por Compaixão, para se referir à - exaustão emocional que certos profissionais sofrem por trabalhar com clientes traumatizados-. Figley descobriu o distúrbio depois de analisar o comportamento de um grupo de novaiorquinos voluntários após os ataques de 11 de setembro [...] a SDE chega lentamente, de forma silenciosa, em nossa mente e emoções. E, embora seja mais comum em terapeutas, médicos e profissionais de saúde em geral, pode revelar sua sombra com quase todos que se orgulham de ser incrivelmente sensíveis aos dramas alheios.”

Bloqueios para Empatia

Segundo ROSENBERG, p. 134 e 135, alguns comportamentos comuns impedem o estabelecimento de uma conexão empática, e ocorrem, geralmente, porque presume-se que a outra pessoa precisa de encorajamento ou de conselhos para “consertar a situação”. Resumidamente, os bloqueios para empatia são:

Comportamento	Frases
Aconselhar	“Acho que você deveria...”, “Porque é que você não fez assim?”
Competir pelo sofrimento, diminuir o problema	“Isso não é nada; espere até ouvir o que aconteceu comigo...” “Pelo menos você...”
Educar	“Isso pode acabar sendo uma experiência muito positiva para você...se você apenas...”
Consolar	“Não foi culpa sua, você fez o melhor que pôde...”
Contar uma história	“Isso me lembra uma ocasião...”

Encerrar o assunto	“Anime-se. Não se sinta tão mal.”
Solidarizar-se	“Oh...coitado”
Interrogar*	“Quando foi que isso começou?”
Explicar-se	“Eu teria telefonado, mas...”
Corrigir	“Não foi assim que aconteceu.”, “Não foi isso o que você disse”.

Julgamentos Moralizadores

ROSENBERG p. 37 e 38, diz que o julgamento moralizador é um tipo de comunicação alienante da vida, e que também nos impede de estabelecer empatia:

“Julgamentos moralizadores subentendem uma natureza errada ou maligna nas pessoas que não agem em consonância com nossos valores. [...] Nos prende num mundo de idéias sobre o certo e o errado. [...] Nossa atenção se concentra em classificar, analisar e determinar níveis de erro. [...] Todos pagamos caro quando as pessoas reagem a nossos valores e necessidades [...] por medo, culpa ou vergonha. [...] toda vez que os outros nos associam a qualquer desses sentimentos reduzimos a possibilidade de que no futuro venham a reagir compassivamente a nossas necessidades e valores.”

Negação de Responsabilidade

Esse tipo de comunicação, turva a consciência de que cada um de nós é responsável por seus próprios pensamentos, sentimentos e ações. O uso corriqueiro da expressão “ter de” e “fazer alguém sentir-se” são exemplos da maneira pela qual a linguagem facilita a negação da responsabilidade pelos próprios pensamentos e sentimentos e transfere a responsabilidade para o outro, prejudicando a conexão empática entre as partes envolvidas.

Permanecendo e Reconhecendo a Empatia

ROSENBERG, p. 147 e 148, explica:

“Permanecendo empatia, permitimos que nossos interlocutores atinjam níveis mais profundos de si mesmos. Além disso, uma mensagem inicial é como a ponta de um iceberg: ela pode ser seguida de sentimentos ainda não expressos, mas relacionados – e não raro, mais poderosos. [...]”

Que evidências podemos ter de que entramos adequadamente em empatia com a outra pessoa? Em primeiro lugar, quando alguém percebe que tudo que está acontecendo dentro de si recebeu plena compreensão empática, sente-se aliviado. Podemos tomar consciência desse fenômeno ao percebermos um correspondente alívio da tensão em nosso corpo. Um segundo sinal, ainda mais óbvio, é que a pessoa pára de falar. Se não temos certeza de ter dedicado tempo suficiente ao processo, podemos perguntar: “Há algo mais que você gostaria de dizer?””

Conclusão

A importância da empatia na resolução de conflitos vem sendo amplamente utilizada e estudada, seja com a maior difusão da Comunicação Não-Violenta proposta por ROSENBERG, seja com a maior utilização dos métodos alternativos de resolução de conflitos, onde a Mediação se inclui.

Se conectar através da empatia, é uma habilidade natural do ser humano, com explicações neurobiológicas baseadas na oxitocina e nos neurônios-espelhos. Estima-se que 98% dos seres humanos tenha essa habilidade.

Como pudemos observar, existem uma série de cuidados a serem observados no estabelecimento de uma conexão empática entre o mediador e os mediandos (partes), durante as sessões de Mediação. Um cuidado especial por parte do mediador é manter a imparcialidade ao mesmo tempo que demonstra através da Presença e de ferramentas como a Escuta Ativa e o Parafrasear, que foi capaz de se conectar de forma empática e entender o que se passa dentro de cada um dos mediandos, para reconhecer a sua perspectiva, o seu ponto de vista e assim estabelecer uma conexão empática.

Como apresentado, entendo que a Empatia Cognitiva é o grau mais adequado de empatia para as mediações, pois permite a conexão com mais de uma perspectiva, permitindo assim ampliar o contexto e incluir as motivações, interesses e percepções de todos os mediandos. Segundo BLOOM, 2017, a Empatia Emocional, lida com uma pessoa por vez, e isso ao meu ver, aumentaria a possibilidade de que alguma intervenção do mediador fosse vista como favoritismo por uma das partes. Outra vantagem de manter-se na Empatia Cognitiva, seria evitar que com o tempo, o mediador pudesse apresentar sintomas da Síndrome do Desgaste de Empatia (SDE), síndrome esta relativamente comum entre terapeutas e profissionais da área da saúde.

Vimos também que manter a empatia e o estado de presença requer esforço e atenção constante por parte do mediador, visto que a utilização de padrões (crenças, julgamentos e idéias pré-concebidas) é um comportamento natural do ser humano, e tem bases inclusive no uso mais eficiente de recursos pelo cérebro.

E por último, vimos comportamentos e tipos de comunicação que podem causar bloqueios no estabelecimento e na manutenção da conexão empática do mediador para com os mediandos, e dos mediandos entre si.

Concluindo, compete ao mediador se munir das ferramentas necessárias para compreender as nuances únicas de cada situação que se apresenta, afastando a influencia de julgamentos e idéias pré-concebidas e possibilitando assim, o estabelecimento de conexões empáticas inspiradas pela citação de ROSENBERG:

“A Empatia é a compreensão respeitosa do que os outros estão vivenciando.”

BIBLIOGRAFIA

ARTIGO

A Empatia e a Mediação de Conflitos - Uma perspectiva baseada na Comunicação Não-Violenta

- ALMEIDA, Tania. *Caixa de Ferramentas em Mediação - Aportes práticos e teóricos*. DashEditora, 3a edição, julho de 2017.
- BARON-COHEN, Simon. *Zero Degrees of Empathy*. Evento para a RSA, 2011 em https://youtu.be/Aq_nCTGSfWE
- BLOOM, Paul. *Empatia piora o mundo, diz psicólogo canadense*, Entrevista para a folha de São Paulo em <https://www1.folha.uol.com.br/ilustrissima/2017/03/1869257-empatia-piora-o-mundo-diz-psicologo-canadense.shtml>, 2017.
- BLOOM, Paul. vídeo sobre *A boa e a má empatia*, publicado pelo canal Fronteiras do Pensamento, em 03 setembro de 2018. Em <https://www.youtube.com/watch?v=FEwrQO81v9k>
- Comitê Gestor Nacional da Conciliação - CNJ Conselho Nacional de Justiça. *Manual de Mediação Judicial*, 6a Edição, 2016
- DAMÁSIO, António. *A diferença entre emoção e sentimento*. Entrevista para Tiago Mali da Revista Galileu, 2017. <https://youtu.be/2COAN5Y6S9U>
- FRAZZETTO, Giovani. *Como Sentimos - O que a neurociência nos pode - ou não - dizer sobre as nossas emoções*. Bertrand Editora, Lisboa, 2014.
- LACK, Jeremy e BOCAGZ, François. "The Neurophysiology of ADR and Process Design: a new approach to conflict prevention and resolution?". Artigo apresentado na American Bar Association's 14th Annual Section of Dispute Resolution Spring Conference, 2012
- ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação Não-Violenta - Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Editora Ágora, 2006.
- TOVAR, Alejandro, *Fadiga por compaixão: os problemas dos outros me oprimem*. Em https://brasil.elpais.com/brasil/2018/09/01/estilo/1535785720_784368.html, 4 de setembro de 2018.
- Wikipédia, enciclopédia livre. *Empatia*. <https://pt.wikipedia.org/wiki/Empatia>