

O primado da afetividade na comunicação: uma crítica teológico-pastoral ao Modelo Tradicional de Mediação de Conflitos

Aluna: Denise Pires dos santos

Orientador: Abimar Oliveira de Moraes

Introdução

O interesse que tenho por toda espécie de relação colaborativa e de ajuda levou-me a interessar-me por Mediação. Mas o que significa a expressão relação colaborativa ou de ajuda? É toda relação na qual, ao menos uma das partes, procura promover na outra o crescimento, o desenvolvimento, a maturidade e uma maior capacidade de enfrentar a vida. Vi na Mediação uma disciplina para as relações humanas, como afirma Lascoux. Este foi o foco nesta terceira etapa da pesquisa. Demos início a uma investigação qualitativa dos procedimentos do modelo de Mediação de Conflitos escolhido e adotado neste momento pelo TJERJ: o modelo tradicional de mediação judicial denominado *Modelo Pragmático que privilegia o acordo (mais rápido e independente do processo judicial)*. Além de considerar os resultados alcançados, relevamos igualmente a formação de mediadores e mediadoras que buscam adequar-se ao modelo escolhido frente às necessidades atuais e objetivos almejados pelo Poder Judiciário.

As populações do Rio de Janeiro provem de uma sociedade multicultural com uma diversidade de etnias, religiões, línguas e, principalmente, onde impera a dificuldade de acesso e permanência aos programas de formação profissional e educação fundamental, que relevem a alfabetização das emoções e a importância da racionalização da comunicação. Tais diferenças no acesso aos instrumentos que viabilizam uma vida sustentável são garantidas pelos desníveis socioeconômicos que caracterizam o nosso tecido social. Sendo assim, as disputas ganham caráter violento e tendem a provocar impactos cada vez maiores na qualidade de vida das comunidades.

Todos nós devemos defender um sistema que distribua justiça de forma eficiente e respeitadora. Porém, presumir que a implantação de projetos de pacificação social, no Poder Judiciário, restaure, mesmo que parcialmente, os danos provocados pela ausência de políticas públicas é uma abordagem otimista, mas insuficiente. Tal formulação, caso seja adotada por todo sistema, contribuirá pouco para redução do acirramento de diferendos interpessoais e comunitários. É preciso também considerar que a eficácia da proposta pedagógica poderá ser comprometida, caso o formato a ser multiplicado, seja impregnado do pragmatismo burocrático, característico da dinâmica processual no espaço do Judiciário.

O intuito de estabelecer diálogo entre Teologia e Direito, através da pesquisa em Mediação, exige uma abordagem prática, coerente e clara para cada questão levantada. A proposta busca a interface entre o mandamento do amor e a meta da justiça. Como resultado deste ensaio, espero contribuir para que a Teologia Pastoral, enquanto ferramenta de reflexão possa rever sua função social, porque a rigor tem deixado a desejar, pois já não ilumina os segmentos sociais marginalizados na restituição do poder reescrever o futuro. O diferencial nesta pesquisa é seu caráter transdisciplinar. Entendemos que o diálogo entre Teologia e outras ciências é além de um exercício, um

processo de atualização para construção de parâmetros epistemológicos para Teologias específicas, como por exemplo: Teologia da Mediação.

Objetivos

Estudar qualitativamente os procedimentos do modelo tradicional denominado *Modelo Pragmático*, escolhido e adotado na primeira fase de implantação do projeto piloto do TJERJ e, se tais procedimentos respondem à premente necessidade de novas ferramentas para minimizar a grande demanda de conflitos interpessoais e comunitários que vêm ganhando proporções assustadoras na nossa sociedade. Ou seja, buscar acordos entre pessoas e grupos em litígio por meio da transformação da dinâmica adversarial em uma dinâmica pactual.

Metodologia

O trabalho de campo está sendo desenvolvido no TJERJ. Na primeira instância, em duas Varas de Família (Primeira Vara de família em São João de Meriti e Segunda Vara de Família em São Gonçalo) e nos Juizados Especiais Criminais na Barra da Tijuca e Belford Roxo. Já na segunda instância, o trabalho de campo está sendo realizado na Sétima Câmara Cível em ações em que há necessidade de mediação parental. Nosso foco de observação: o grau de assertividade na comunicação, a relevância do fator afetividade na linguagem e as crenças culturalmente apreendidas que fundamentam a alocação de bens (justiça distributiva) das partes envolvidas. O questionário com a avaliação da satisfação do usuário e o método estatístico para apuração de resultados, ainda não foi efetivamente agregado ao escopo do projeto.

O Instituto da Mediação, na sua abordagem mais divulgada, tem por definição um processo comunicacional gerido por uma terceira parte, o mediador. Este é o profissional da comunicação e da gestão de conflitos, que por atuar de forma imparcial e neutra, possibilita a construção ou reconstrução de vínculos relacionais e sociais. O mediador tem como matéria prima a ser trabalhada a conversa (padrão comunicacional que a linguagem adquire na adesão da dinâmica adversarial). Sendo assim, se os diferendos nascem da falha na emissão e recepção de uma informação, o conflito ganha potencial destrutivo quando se apóia na espiral das más interpretações e julgamentos preconceituosos.

A relação entre mediador e partes é uma relação interpessoal em geral, regida pelas mesmas leis válidas para as relações deste mesmo tipo. E qual o grande desafio do mediador? Desconstruir o sentido aparente de poder, atribuído à comunicação violenta, como ferramenta eficaz na garantia e validação dos interesses pessoais. E mais, a partir de um processo pedagógico e estruturado, introduzir modelo comunicacional com características colaborativas e pactuais. A linguagem é veículo da emoção e, se a boca fala do que o coração está cheio, ao considerarmos a mágoa e o rancor desdobramentos comuns nos conflitos, não há como abordar a cerca da assertividade sem destacar o primado da afetividade como fator determinante para o sucesso da mediação. Mas quais as condições básicas por mim observadas e, por vários mediadores do TJ, para gerir um processo de mediação bem sucedido? Sobre a gestão de um modelo que não julga, sabemos que ainda temos um longo caminho pela frente,

mas há condições efetivas e inquestionáveis até o prezado momento. A primeira parte de um princípio fundamental que é o sentir-se plenamente *aceito*. Sejam lá como forem às partes, sejam quais forem seus sentimentos e sejam quais for às formas de expressão, o importante é que o mediando se sinta aceito tal qual é pelo mediador. Compreensão por empatia. Essa é a condição que aperfeiçoa o processo de mediação.

Um aspecto pouco considerado pelo modelo aplicado, nos processos que envolvem família, é o tempo. O mediador quando pretende provocar o processo de mudança da dinâmica relacional adversarial para colaborativa, precisa de tempo. Tempo para que as parte percebam que o conflito, como a moeda, apresenta duas faces: uma face rígida, e outra que faz emergir uma realidade processual. Tempo para identificar que a matéria bruta da mudança está indicada na narrativa, mas também em como os fatos ocorrem para cada uma delas.

A partir da estrutura narrativa das partes, o mediador pode observar o grau de assertividade e os diversos níveis de incongruência. Definiremos assertividade como uma atitude de consideração, respeito e defesa de si mesmo e do outro, o que torna os relacionamentos construtivos e significantes. Essas atitudes manifestam-se em comportamentos assertivos, sendo as principais prerrogativas de operacionalização e avaliação continuada do comportamento colaborativo. O déficit de assertividade é definido como responsável pela falha ou incapacidade de pôr em prática a comunicação interacional. Já o termo *incongruência*, apesar de ter significado complexo, podemos reconhecê-lo facilmente nos indivíduos com os quais nos relacionamos. No dia a dia, ao mantermos um contato simples com uma pessoa, não percebemos as razões subjacentes do que está sendo transmitido em seus relatos, mas na medida em que o contato se estreita, ao mantermos um diálogo extenso, nos é possível “sacar” se esta pessoa está realmente sendo verdadeira em seus atos comunicacionais. Seguindo [1] Rogers (1961), o indivíduo que é congruente em suas comunicações, tem maior maturação emocional e certamente apresenta facilidade em se relacionar. Já o indivíduo incongruente apresenta-se defensivo na singularidade de suas relações, portanto não seria difícil concluir que este indivíduo tem ou terá problemas em suas relações afetivas.

Os indivíduos diferem no grau de *incongruência*. Num mesmo sujeito esse grau é variável, conforme o momento que está vivenciando, na proporção que aceita conscientemente a sua experiência ou se defende dela. Quando o sujeito atravessa a barreira que o separa de si mesmo, pode-se dizer que está começando a comunicar-se consigo mesmo e, a partir deste instante, ele passa a aceitar-se. Quando o indivíduo reconhece a si mesmo e se aceita, acaba por ser, naturalmente, mais sincero em suas relações, torna-se então congruente em seus atos. Saber o real valor de si mesmo possibilita o sujeito a sentir prazer em viver, portanto certamente terá relações mais empáticas e contínuas por ser mais congruente nestas relações. O conflito intrapessoal gera dificuldade na comunicação, porque desencadeia o rompimento da comunicação do sujeito consigo mesmo e, como resultado dessa ruptura, a comunicação com o outro fica prejudicada.

Uma pessoa tem dificuldades de se relacionar, afirma [2] Alfonso Garcia Rúbio, principalmente, porque não consegue superar as distorções na comunicação com os outros. Portanto, o sofrimento que traz dentro de si é configurado em suas relações.

A função do mediador é a de ajudar esse indivíduo a conectar-se consigo mesmo, melhorando assim as relações intersubjetivas. Muitas vezes o que mais nos impede de manter boas relações são os julgamentos preconceituosos, premeditados e os descréditos que fazemos das afirmações realizadas pelas pessoas com as quais nos relacionamos. O mais preocupante é que fazemos isso rotineiramente e, às vezes, sem percebermos que estamos desaprovando antes mesmo de ouvir. Contudo, quando somos capazes de ouvir o que o outro tem a nos dizer, superamos os impedimentos e reduzimos as diferenças.

Para que a mediação possa realmente ser satisfatória é necessária outra condição. Algo que parece simples, contudo é muito difícil em situações de conflito: quando as partes se deparam com a proposta de se colocarem no lugar do outro, de enxergar como o outro enxerga. Expor-se ao risco de pensar como o outro pensa é colocar em questão nossas convicções e a possibilidade de vê-las modificadas. Temos a ilusão de que intransigência é força e ao mudarmos nosso ponto de vista nos tornamos fracos, quando devíamos ser resistentes, corajosos. Na verdade, em nossas relações, devemos observar, ouvir e buscar compreender o que o outro tem a nos dizer. Tanto o mediador quanto as partes precisam ouvir. Quando as partes se compreendem reciprocamente está restabelecida a comunicação e a relação.

Em vista dessas reflexões podemos perceber que todas as relações humanas possuem suas falhas, mas podem ser aprimoradas. Em suma, quanto mais somos congruentes, mais nos expressamos conscientemente, mais plena será nossa comunicação intersubjetiva. Assim, quanto melhor for a comunicação, melhor se dará a relação. Porém, seria necessário que o sujeito não temesse tanto uma rejeição, mas a grande maioria das pessoas tem dificuldades em passar por essa experiência. Sendo assim, acabam evitando uma comunicação consciente. Diz-se então que, a *congruência*, em uma dada relação, pode levar o sujeito a uma maior compreensão de si mesmo e dos outros, auxiliando no seu amadurecimento. São várias questões que podemos propor para uma maior compreensão do tema pesquisado, como por exemplo, será que a mediação judicial deseja proporcionar realmente tempo para que as partes se expressem livremente? Ou será que pelas características inerentes do sistema judiciário, diálogos produzidos permanecerão defensivos, reduzindo a possibilidade de restauração da comunicação? Neste caso, como podemos reduzir os riscos de comprometer uma ferramenta ainda nova e da qual necessitamos tanto?

Agora, um dos pontos mais delicados deste trabalho, e que certamente, será mais aprofundado por pesquisadores que me precederão nesta investigação: as relações entre incongruências e percepção de justiça. Para introduzir esta questão escolho uma balança para representar uma relação, onde cada uma das partes tem o seu prato e, que cada prato fica mais pesado na medida em que as tensões geradas pelo que não foi dito, pelos constrangimentos, convenções e tolerâncias são acumuladas. Tais situações refletem sentimentos que foram anteriormente rejeitados da consciência, surgem e são experimentados e cada vez mais reconhecidos pelo indivíduo, como seu, durante as sessões de mediação. No decorrer do processo podemos perceber com clareza, conforme Rogers afirma que, a percepção de justiça vai se modificando e ganhando contornos congruentes na proporção em que as partes resgatam a experiência relegada ao passado, antes de ter sido compreendida e passam a recordar com outro olhar. Assim o indivíduo torna-se capaz de trabalhar a experiência dolorosa como um ponto de referência interior mais aceito, ao qual se pode voltar para obter significações cada vez mais adequadas.

Conclusão

A advertência mais urgente que a Teologia Pastoral tem a fazer é que os modelos não incluem em suas técnicas, procedimentos que restabeleçam o equilíbrio emocional (assertividade e congruência) dos envolvidos pelo litígio como etapa preparatória para a restauração da comunicação. A resolução de um diferendo só tem início quando as partes, conscientes de que têm algo a dizer dão uma à outra, o poder de falar e ouvir sobre a dor e a mágoa (enfoque retrospectivo). Todo mediador sabe que, *o como ocorre uma situação, aparece na linguagem*. Na mediação, o enfoque prospectivo a partir da linguagem baseada no futuro, altera a espiral de situações que aprisiona as pessoas, mas apenas quando o passado é rememorado com outro olhar (aspecto insuficientemente estudado na mediação penal). Numa sessão de mediação, as partes chegam sem ter consciência de que somos os produtores dos nossos próprios estados emocionais. Outro fator importante desconhecido, afirma [3] Jean-Louis Lascoux: *a confusão das emoções é desencadeada, sobretudo pela insatisfação de alcançar a possibilidade de ter mais poder sobre as próprias escolhas, associado aos sentimentos de ser desqualificado, enganado, maltratado*. Os mediadores são mestres do ambiente da conversa. Apesar de apresentado no curso de capacitação como **um novo saber** que está em consonância com as necessidades de uma sociedade submetida ao desemprego crescente e a acelerada degradação da sustentabilidade pessoal e ambiental, o método **perde força** na proposta de resgatar o protagonismo dos atores envolvidos, porque investe no enfoque prospectivo, praticamente, todo crédito para o sucesso da mediação. O Judiciário, frente à necessidade de resolver com urgência os problemas gerados pelo paradigma de que é o único responsável por legislar sobre a verdade e justiça, corre o risco de impregnar a prática da mediação de imediatismos, que segundo [4] Malvina Ester Muskat, representa um verdadeiro “massacre” da mediação: ser capturada, consumida e formatada por velhos dogmas incapazes de apreender uma nova capacidade de pensar, agir e existir. A mediação eficaz escuta para o futuro sem negligenciar o primado da afetividade impresso na memória. Esta é uma das vias a ser considerada na restituição do poder de reescrever o futuro.

Referências bibliográficas

- [1] GARCIA RÚBIO, Alfonso. **A caminho da maturidade na experiência com Deus**. São Paulo: Editora Paulinas, 2008. 227 p.
- [2] ROGERS, Carl R. **Tornar-se pessoa**; Terceira edição brasileira: Martins Fontes Editora; SP; 1990. 360p.
- [3] LASCOUX, Jean – Louis. **A prática da mediação: um método alternativo de resolução de conflitos**; Ed. Rede Européia Anti- Pobreza, 2009. 221p.
- [4] MUSKAT, Malvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos**; 2ª Ed.; revista de SP: Sumus, 2008. 101p.