

Escolas/Modelos de Mediação

Ao analisarmos teoricamente as diferentes formas de praticar a mediação, com o intuito de as sistematizar, segundo enfoques e técnicas privilegiadas no procedimento, vamos encontrar, essencialmente, três escolas/modelo, que antes de mais decorrem da formação de base e da experiência dos profissionais que lhes deram origem.

É sabido que a busca de novas soluções para velhas questões jurídicas, que não logravam alcançar resposta atempada e adequada nas instâncias judiciais levou, em primeira mão, à prática experimental da mediação familiar, cuja origem é atribuída a D. J. Coogler, advogado de Atlanta em 1974. A eficácia deste meio alternativo de resolução de disputas, levou a que negociadores da Harvard Law School, se interessassem pelo método na perspectiva de criar um modelo de intervenção inovador, ligado às práticas da negociação e da comunicação linear, tão enraizadas nos profissionais do direito de Harvard.

Este primeiro modelo, hoje conhecido por Linear de Harvard, sistematizado por Roger Fisher e William Ury no início dos anos 80, torna-se uma prática comum e a resposta satisfatória que comporta é seguida por outros profissionais, maioritariamente com formação em direito.

A escola em causa, parte da ideia de conflito, com elevada carga negativa e como desacordo a eliminar. Nesse sentido foca-se em identificar os interesses e as necessidades dos participantes para alcançar um acordo que os satisfaça e em que o mediador é um facilitador da comunicação, que não pretende trabalhar o relacionamento entre as partes.

As emoções têm um lugar secundário neste modelo, aceita-se que sejam expressas como forma de “arejar” o conflito e permitir o trabalho mais factual e racional, focado no futuro.

Para atingir a solução/acordo usam-se essencialmente as perguntas abertas e as entrevistas individuais. Sublinham-se os pontos comuns e esbatem-se as diferenças de perspectiva entre os conflitantes. Privilegia-se no processo a fase de negociação.

Outros profissionais viriam a interessar-se por este método de resolução de conflitos, mas a pôr a tónica em sílaba diferente. Joseph Folger, professor de comunicação e Robert

Bush, advogado da escola de negociação criaram um outro modelo, o modelo transformativo, que privilegia as pessoas em detrimento do conflito. Entendem que acima de tudo cabe ao profissional ajudar a modificar a relação entre as partes, para que encontrem uma nova perspectiva de si e do outro. O acordo, se acontecer, será uma consequência natural no fim do caminho, mas não o essencial.

Este modelo vai agradar particularmente aos psicanalistas e sociólogos.

Entendem que a mediação pode fazer muito mais do que promover acordos e melhorar as relações. Pode transformar a vida das pessoas inculcando-lhes um sentido da sua eficácia pessoal (Revalorização) e uma maior abertura para aceitar o outro (Reconhecimento).

Ainda que não se alcance um acordo, deve considerar-se a mediação como um êxito se se alcançou alguma revalorização de cada participante e reconhecimento recíproco.

A **Revalorização** ou **Fortalecimento (Empowerment)**, traduz a devolução às pessoas do sentido do seu próprio valor, da sua força e capacidade de enfrentar os problemas da vida.

O **Reconhecimento** ou **Legitimação**, implica que se desperte nas pessoas a aceitação e a empatia pela situação e pelos problemas de terceiros.

Quando se juntam na mediação estes dois fenómenos transformadores, revalorização e reconhecimento ajudam-se as partes a utilizar o conflito como uma oportunidade de crescimento moral.

A dimensão transformadora da mediação está relacionada com uma concepção superior do “eu” e da “sociedade”, com uma visão baseada no desenvolvimento moral e nas relações interpessoais, mais do que na satisfação e autonomia individuais.

O conflito permitirá, nesta perspectiva, destacar a bondade intrínseca dos indivíduos em confronto, fazendo com que passem duma atitude de receosos, defensivos e egoístas para a posição de confiantes, sensíveis e respeitados.

As pessoas sentem-se Valorizadas quando:

- são ajudadas a clarificar os seus reais interesses,
- tomam consciência da diversidade de alternativas que podem satisfazer as suas necessidades e do poder que têm na negociação das mesmas,
- percebem que tem a liberdade de continuar em mediação ou abandoná-la
- apreendem uma outra forma de comunicar, escutar, organizar e analisar as questões

- quando tomam consciência dos seus próprios recursos para resolver conflitos, para perceber a força e a fragilidade dos seus argumentos, para avaliar vantagens e desvantagens de opções de solução.

As pessoas provocam no outro o sentido do Reconhecimento quando:

- se sensibilizam para reconhecer a situação do outro (calçar os sapatos do outro)
- sentem que podem pensar na posição do outro sem saírem fragilizadas
- são capazes de demonstrar desejo sincero de compreender o outro
- passam a ver o problema do outro por um prisma diferente e mais favorável
- admitem que mudaram a sua visão do outro
- são capazes de pedir desculpa

Para alcançar a revalorização e o reconhecimento, este modelo vai usar recorrentemente as perguntas circulares, as perguntas reflexivas, as perguntas hipotéticas e os resumos cooperativos, privilegiando, no processo, a fase de criação e opções.

Curiosamente Sara Cobb, também ela especialista em negociação de Harvard, mas casada com um terapeuta sistémico vem associar ao seu trabalho a teoria dos sistemas, da circularidade e das narrativas e cria o modelo circular-narrativo, empenhado em cuidar tanto do conflito como dos conflitantes e em trabalhar as relações para alcançar um acordo.

A ideia central da teoria dos sistemas é de que o todo é mais do que a soma das partes e como tal, cada parte só pode ser entendida no contexto do todo, sendo que uma mudança em qualquer uma das partes afeta as outras partes.

Este modelo considera que o conflito se dá ao nível da comunicação como um todo (verbal e não-verbal), não só pelo que se diz, mas como se diz e decorre das mudanças inerentes a um sistema que é dinâmico.

O processo de mediação é um espaço de contar histórias, que vão ser depuradas da sua agressividade semântica para repescar uma nova história vivível.

O papel fundamental do mediador é legitimar as diferentes narrativas, como histórias/interpretações construídas individualmente, que potenciaram o conflito. O mediador é quem os vai ajudar a descobrir uma nova história/narrativa comum.

Este modelo tende a iniciar os processos com sessões individuais e põe o enfoque na reflexão para trabalhar a relação e a capacidade de enfrentarem o conflito. Usam com frequência a conotação positiva e todo o tipo de perguntas transformadoras (circulares, reflexivas, hipotéticas), tendo especial apreço pela “pergunta do milagre”, que consiste num processo sequencial de perguntas, que vai afastando os participantes do passado para os colocar na busca de soluções de futuro satisfatórias e viáveis.

Conclusão:

Modelo Adaptativo

Na nossa opinião a intervenção mediadora aproxima-se de uma relação de ajuda, que não sendo terapia pode desencadear um efeito terapêutico. Como tal, há que ser flexível, plástica, adaptativa para responder às necessidades concretas dos indivíduos a quem se destina.

Devemos procurar obter o modelo que melhor se adapta à nossa realidade cultural, ao campo da mediação em que se situa a nossa intervenção, ao grupo concreto com que trabalhamos, às nossas condições de trabalho, individualizando até aos mediados que temos em cada situação.

O mediador precisa de construir a sua “caixa de ferramentas” onde vai integrar todos os conhecimentos e aprendizagens relativas a esta actividade, nomeadamente as técnicas e atitudes inerentes à função profissional que desempenha.

Dessa caixa de ferramentas vamos, caso a caso, retirar e usar as que nos forem necessárias no momento, sendo certo que podemos usar, no mesmo processo, técnicas de diferentes modelos conforme o momento e o resultado que se pretende alcançar.

Tomemos como exemplo a tipologia dos casos que cabem na competência dos Julgados de Paz, onde um modelo linear de Harvard poderá ser absolutamente adequado, mas certamente não o será na maioria dos processos de família, atenta a carga emocional que estes comportam e até a nossas características socioculturais latinas, de povo que valoriza seriamente as relações interpessoais, que vivencia de forma intensa as emoções, tanto as positivas como as negativas e que não só é aberto a demonstrá-las, como tem mesmo essa necessidade. Em mediação familiar, não há como não trabalhar as relações e as emoções.

Assim o conflito é, para nós, uma percepção de impossibilidade de satisfação das nossas necessidades, que gera desconforto e é simultaneamente uma oportunidade de trabalhar a relação com os demais intervenientes no conflito para alcançar uma solução/acordo, que traga a funcionalidade da nova relação em causa.

Sebenta de Formação – revisto em 2021

Anabela Quintanilha