



DOI: 10.33947/2238-4510-v10n1-4355

## LUGAR DE ESCUTA: UMA PROPOSTA METODOLÓGICA PARA A MEDIAÇÃO DE CONFLITO

### *LISTENING PLACE: A METHODOLOGICAL PROPOSAL FOR CONFLICT MEDIATION*

Daniel Péricles Arruda<sup>1</sup>, Ricardo Flores Vidal<sup>2</sup>

#### RESUMO

Neste artigo são apresentadas algumas técnicas e estratégias para viabilizar a mediação de conflito, bem como a valorização do lugar de escuta, como dispositivos para que o mediador consiga apreender as questões em disputa, os ditos e não ditos, e os envolvidos possam refletir e tomar suas decisões.

**PALAVRAS-CHAVE:** Escuta. Mediação. Metodologia. Subjetividade.

#### ABSTRACT

*In this article are being presented some techniques and strategies to make conflict mediation feasible, as well the valorization of the listening place, as devices for the mediator to be able to apprehend the disputed issues, the said and unspoken, and those involved can reflect and make your decisions.*

**KEYWORDS:** *Listening. Mediation. Methodology. Subjectivity.*

---

<sup>1</sup> Arte-educador, rapper e poeta. Professor adjunto da graduação em Serviço Social e vinculado ao Departamento de Saúde, Educação e Sociedade da Universidade Federal de São Paulo, campus Baixada Santista. É graduado em Serviço Social pela PUC Minas, mestre (bolsista do Ford Foundation International Fellowships Program, turma 2010) e doutor em Serviço Social pela PUC-SP, pós-doutor em Psicologia Social pela PUC-SP, em formação em psicanálise pelo Instituto Langage, e aluno do 2º ano do curso Clínica Psicanalítica: Conflito e Sintoma, do Instituto Sedes Sapientiae.

<sup>2</sup> Bacharel em Direito pela PUC-SP e mediador judicial habilitado pela Câmara de Arbitragem, Mediação, Conciliação e Estudos de São Paulo - CAMCESP.



## INTRODUÇÃO

As técnicas e estratégias de mediação são ferramentas importantes para quem se interessa pela área da cultura de paz e resolução de conflitos. Trata-se de uma perspectiva pedagógica que enxerga o conflito como um recurso para que as partes encontrem ferramentas dialógicas que levem ao entendimento. Tais procedimentos não são tão simples de serem trabalhados, ao envolverem também leituras das subjetividades, pois “Cada um tem o trajeto que apenas a ele pertence, e que cabe a ele descobrir, cultivar, seguir. Só assim é possível dar à existência um novo valor, dar a cada coisa um novo peso. Isto é, avaliar diferentemente cada elemento que compõe uma vida” (PELBART, 2019, p. 99).

No entanto, algumas mediações são tomadas por fortes emoções, que formam um espaço tenso e denso para encontrar caminhos, devido às controvérsias e aos afetos envolvidos. Nessas situações, a busca pela proposta mais justa para todos é o desafio a ser contornado pelo mediador. Para isso, o manejo adequado de técnicas é fundamental (ROSENBERG, 2006).

O território conflituoso é o hábitat do mediador e as técnicas e estratégias de mediação são as ferramentas necessárias para empreender a mudança e o entendimento dos envolvidos. Atualmente, no contexto da resolução de conflito, procura-se entender a diferença entre mediação e negociação. A mediação de conflito pode ser alcançada de maneira que as duas partes encontrem uma solução

que beneficie a ambos (relação de ganha-ganha). Já no caso da negociação, em geral, uma das partes é responsabilizada e deve responder pelos danos causados à outra parte (relação de ganha-perde), e pode recorrer à via judicial.

Por isso, o mediador assume um papel tão importante para a sociedade, pois é quem estabelece a construção das práticas colaborativas, que promovem mais equilíbrio e bem-estar para o cidadão e a sociedade como um todo. Ainda é o sujeito capaz de promover a superação da desavença e dos sentimentos de vingança, e de mediar o encontro entre as pessoas, considerando, de acordo com Deleuze e Guattari (1995, p. 37), que:

“As relações não devem ser entendidas como derivações da soma de seus termos ou produto das características e quantidade de seus elementos (Quem sou eu? Quem é ele? Que coisa é essa? Quantos nós somos?). O que define uma relação é o entre, que é o lugar das afecções – da dissolução de “eus” –, alguma coisa que ocorre entre os elementos. O entre não designa uma correlação localizável que vai de uma para outra e reciprocamente, mas uma direção perpendicular, um movimento transversal que as carrega uma e outra, riacho sem início nem fim, que rói suas duas margens e adquire velocidade no meio.”

## O QUE É MEDIAÇÃO DE CONFLITO?



LUGAR DE ESCUTA: UMA PROPOSTA METODOLÓGICA PARA A MEDIAÇÃO DE CONFLITO

Daniel Péricles Arruda,  
Ricardo Flores Vidal

A mediação é uma das mais antigas formas de solucionar conflitos. Está presente na história de diversas culturas, como a judaica, cristã, islâmica, hinduísta, budista, confucionista e indígena. Institucionalizada apenas a partir do século XX, no Brasil, a mediação surge nos anos 1980, utilizada, primeiro, por psicólogos e, em seguida, por advogados, vindo a ser regrada pela Resolução 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça – que instituiu a política pública de solução adequada de conflitos (AGUIRRE, 2015).

Cumprir lembrar que a mediação remonta à necessidade humana de tratar o conflito “por meio do autoconhecimento que possa transformar a relação que é gênese do dissenso” (ROCHA; GUBERT, 2017).

São formas de resolver conflitos, a justiça com as “próprias mãos” – a autotutela (forma usada primitivamente) –; a justiça por meio do auxílio de um agente imparcial – a autocomposição (métodos de solução consensual de conflitos) –; e a justiça por meio de um agente parcial – heterocomposição (Estado-juiz, arbitragem). Em outras palavras, enquanto na autotutela se faz uso da força unilateralmente, sem intervenção de terceiros ou do próprio Estado, a autocomposição e heterocomposição pressupõem a intervenção de um terceiro, imparcial e parcial (adjudicatório), respectivamente (PERPÉTUO et al., 2018). A mediação de conflito resolve conflitos de forma autocompositiva.

Embora a mediação de conflito esteja basicamente situada no campo

multidisciplinar e atenta para aspectos psicológicos, sociológicos, econômicos, jurídicos, etc., é necessário se perguntar e diferenciar: O que é o conflito? O que é a mediação de conflito? E o que é a mediação judicial conforme dispõe a Lei 13.140/2015?

O conflito, em uma perspectiva comum, é entendido como dissenso (VASCONCELOS, 2008). Isto é, decorre de valores e interesses contrariados, fruto de percepções e posições divergentes quanto a fatos e condutas que envolvem expectativas, valores e interesses comuns. Porém, o conflito, na perspectiva da mediação, pode ser entendido como um recurso. O conflito não deve ser encarado negativamente. Quando entendemos a inevitabilidade do conflito – como fenômeno inerente à condição humana, tornamo-nos capazes de desenvolver soluções colaborativas.

Se existe, por um lado, um senso comum que concebe o conflito como algo a ser suprimido e eliminado da vida social, por outro, se entende que a paz não significa ausência de conflito, pois não há justa paz sem real divergência. E o conflito decorrente de divergências, quando bem conduzido, pode resultar em mudanças positivas e abrir novas possibilidades de ganhos mútuos. Nesse diapasão, a paz é entendida como um bem, precariamente conquistado por pessoas ou sociedades que aprendem a lidar com o conflito.

A mediação de conflito é uma arte de lidar com o conflito. Segundo Vasconcelos (2008), a mediação é uma arte porque envolve habilidades e sensibilidades do mediador. A mediação também é entendida como um meio não



LUGAR DE ESCUTA: UMA PROPOSTA METODOLÓGICA PARA A MEDIAÇÃO DE CONFLITO

Daniel Pérciles Arruda,  
Ricardo Flores Vidal

hierarquizado de solucionar disputas com a colaboração do mediador – terceiro imparcial, que deve ser apto, independente e livremente escolhido ou aceito. Na mediação de conflito, assim como na mediação judicial, cabe ao mediador colaborar com os mediados para que pratiquem uma comunicação construtiva e identifiquem seus interesses e suas necessidades comuns.

A mediação judicial, conforme a Lei 13.140/2015, é uma forma de acesso à justiça que instrumentaliza ações de mediadores no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc), promovendo a simplificação, celeridade e economicidade do serviço judiciário. É um movimento de superação do processualismo rígido, rigorismo autoritário, da hipertrofia polarizadora e coercitiva, para ressignificar o conflito efetivamente e transformá-lo. De acordo com Vasconcelos (2008), a mediação judicial surge como um esforço da política pública judiciária em conter o avolumamento dos autos e a advocacia litigiosa, que salienta vaidades e alimenta a exploração aguerrida do conflito em detrimento de seu potencial transformativo.

## **POR QUE MEDIAR CONFLITOS?**

A mediação permite observar o nosso senso de humanidade comum. A mediação de conflitos, no pensamento de Rosenberg (2006), tem significativa produção sobre o papel de uma linguagem sem agressividade, e permite

pensar em técnicas e ferramentas para o lugar de escuta na mediação e comediação, ou seja, no processo em que se realizam com um ou mais mediadores.

Pela escuta empática e pela escuta ativa, por exemplo, podem ser buscados os componentes de uma relação de apoio e reforço a um método de resolução pacífica de conflitos em casos mais difíceis de rupturas e má comunicação, em uma “cultura de guerra”, que permeia tanto nossa linguagem quanto os relacionamentos – e assim promover a sua regeneração.

Na proposta de Rosenberg (2006) é possível intentar a comunicação sem juízo de valor, por meio da observação imparcial, da atenção voltada para os sentimentos aflorados, e das necessidades que estão “acesas”, para que, assim, se possa formular o pedido de uma forma que não incorra no agravamento das “armadilhas” presentes em um juízo de valor ou em um insulto.

Nesse sentido, a mediação de conflito apresenta-se como forma de suprir as necessidades não atendidas, e o mediador assume o papel de pacificador social capaz de promover a nossa humanidade comum.

A mediação, de acordo com Rocha e Gubert (2017), permite conceber a paz enquanto acordo possível, capaz de transformar relações conflituosas em autonomia e emancipação para o sujeito. Nesse sentido, assevera-se que há infinitas possibilidades de paz, e nada mais conclusivo do que se objetivar a paz, embora o mesmo objetivo sirva tanto



LUGAR DE ESCUTA: UMA PROPOSTA METODOLÓGICA PARA A MEDIAÇÃO DE CONFLITO

Daniel Pérciles Arruda,  
Ricardo Flores Vidal

para quem sofre uma agressão quanto para quem provoca uma guerra.

Não há paz sem acordo, tácito ou explícito. A paz é atingível quando entremeada pelas relações humanas, quer por sua natureza sociável, quer pela naturalidade com que um dissenso produz um conflito e a respectiva necessidade de superá-lo, e gozar o aprendizado que dele é possível extrair, para assim pactuar um acordo. Por isso, há necessidade de uma perspectiva pedagógica nas relações continuadas que enxergue o conflito como um recurso: para que as relações encontrem ferramentas dialógicas que levem ao entendimento recíproco, ao reconhecimento da vida. No sentido trabalhado por Deleuze (2002, p. 14):

Uma vida está em toda parte, em todos os momentos que este ou aquele sujeito vivo atravessa e que esses objetos vividos medem: vida imanente que transporta os acontecimentos ou singularidades que não fazem mais do que se atualizar nos sujeitos e nos objetos. Essa vida indefinida não tem, ela própria, momentos, por mais próximos que estejam uns dos outros, mas apenas entretempos, entremomentos.

A mediação permite tratar o conflito entre as pessoas e priorizar a recuperação do diálogo. Permite, ainda, separar as pessoas dos problemas; concentrar em interesses e não em posições; incentivar opções de ganhos mútuos e utilizar critérios objetivos. Com essa perspectiva, a mediação funciona

como um método que permite reagir perante o conflito social, com oportunidades vivificantes de criar processos construtivos, que reduzam a violência e aumentem a justiça nas interações diretas e nas estruturas sociais, inclusive reduzindo a sobrecarga de processos recebidos pelo poder Judiciário.

## TÉCNICAS E FERRAMENTAS PARA A MEDIAÇÃO DE CONFLITO

Em nossa proposta, compreendemos a mediação de conflito como um caminho possível. Incorporada às instituições, e aperfeiçoada por profissionais que tratam do conflito todos os dias, a necessidade de aprimorar a mediação no uso laboral nos motiva a refletir sobre as técnicas pertinentes e sua respectiva aplicabilidade.

A partir de Muniz (2014), selecionamos as técnicas mais utilizadas pelos mediadores de conflito, envidando certo esforço para sistematizá-las para melhor apreensão do tema.

Entendemos que, ao mediador, cabe o uso equilibrado entre a emoção, empatia e intuição, bem como a racionalidade, objetividade, focalização e eficácia. Por isso, para fins didáticos, dividimos o estudo das técnicas em “lugar das formas de cordialidade”, “lugar das formas de compreensibilidade”, “lugar de aplicação das técnicas de mediação”, para enfim, tratar da questão do “lugar de escuta”.



LUGAR DE ESCUTA: UMA PROPOSTA METODOLÓGICA PARA A MEDIAÇÃO DE CONFLITO

Daniel Péricles Arruda,  
Ricardo Flores Vidal

## LUGAR DAS FORMAS DE CORDIALIDADE

A – Rapport ou acolhimento: A palavra rapport, derivada do francês, significa “acolhimento”. Embora o termo apareça com diferentes significados nos diversos campos profissionais, convém, inicialmente, para fins de mediação, entendê-la enquanto uma técnica que designa uma postura que o mediador deve assumir, a fim de criar um ambiente receptivo onde as pessoas se sintam seguras e confiantes. Ou seja, ao tomar uma postura geradora de confiança, o mediador cria uma porta de entrada para a conexão e uma “trilha aberta” para os mediandos, que caminharão pelo que vem à frente, guiados pela confiança que identificam em si perante a postura do mediador.

B – Encorajamento: A experiência de participar de uma sessão de mediação pode trazer algum constrangimento, por estar inserida em um contexto conflitivo, quando os próprios mediandos podem não acreditar na possibilidade de superação conjunta do conflito. O encorajamento, nesse sentido, diz respeito ao cuidado que se deve ter, de acordo com o comportamento dos mediandos, a fim de lhes favorecer o melhor aproveitamento no tratamento de seus conflitos. O uso dessa ferramenta de mediação, quando bem contextualizada, favorece a necessária promoção da autonomia para a responsabilização dos mediandos, seja

quanto à construção do (lugar do) conflito mediado, seja em relação ao protagonismo desejável para que eles assumam a perspectiva de solução da desavença.

C – Afago ou reforço positivo: O afago nada mais é do que o reforço positivo, e serve para estimular pontos positivos ou comportamentos desejáveis para a postura de mediação. Demonstrações de virtudes ou colocações significativas devem ser identificadas, destacadas, motivadas, reconhecidas e valorizadas, para que se configure o cenário em que ações colaborativas e construtivas se tornem o motor da mediação.

## LUGAR DAS FORMAS DE COMPREENSIBILIDADE

D – Normalização: É uma palavra que indica uma situação de normalidade, em relação ao conflito, em que, com efeito, se trata, de forma objetiva, o procedimento medial, trazendo substância e alívio em relação à culpa e ao mal-estar que os mediandos podem estar sentindo por causa da situação embaraçosa. Isso ocorre, porque, frequentemente, os sentimentos manifestados são tão intensos, que tendem a paralisar emocionalmente os envolvidos. Nessa situação, recomenda-se que o mediador conscientize os mediandos acerca da naturalidade e inevitabilidade do conflito, enquanto expressão trágica comum a todos os seres humanos, mas, muitas vezes, apenas uma zona de



LUGAR DE ESCUTA: UMA PROPOSTA METODOLÓGICA PARA A MEDIAÇÃO DE CONFLITO

Daniel Péricles Arruda,  
Ricardo Flores Vidal

fluxo temporária. Além disso, a conscientização acerca da naturalidade do conflito favorece a abertura da escuta e assimilação das informações, bem como proporciona um clima mais propício para a sensibilização quanto às vantagens do processo de mediação.

**E – Resumo:** Permite controlar o tempo, trazer informações e regular a animosidade. Essa técnica contribui com a compreensão de que as sessões de mediação dispõem um tempo determinado e, que, dentro desse prazo, cabe ao mediador sistematizar, organizar, modificar, bem como ser corrigido, ou esclarecido, pelo mediando, por eventuais desentendimentos. Além disso, a técnica do resumo pode contornar o modo acelerado e tenso que, eventualmente, o mediando possa estar passando, sintonizando-o à percepção de estar sendo escutado e de que o outro está tentando compreendê-lo. Assim, um tom de voz mais brando do mediador, durante a leitura do resumo, cria condições para que o mediando escute a sua história de outro modo e, com isso, se perceber inserido em um ambiente mais calmo e mais direcionado à cordialidade e à compreensão.

**F – Inversão de papéis:** A inversão, ou troca, de papéis possibilita ao mediando observar a situação “pelos olhos do outro”, no sentido de gerar mais possibilidade de empatia e consideração mútua de sentimentos. Com efeito, o “espelhamento” da posição do outro, no contexto da

mediação, permite que reflita, a partir dessa nova perspectiva, e tenda a favorecer a visão modificada que tem do outro, de si mesmo e do contexto em que estão inseridos.

**G – Conferência de significados:** Interpretação da realidade e dos sistemas de crenças. A técnica contribui para equalizar ou verificar o grau das diferentes formas de compreensão sobre determinada situação, relação, ou objeto, de acordo com a pluralidade de significados distintos, da polissemia ou das ambiguidades que pode assumir. Por exemplo, se a imagem de um número for apresentada e uma pessoa, de um lado, disser que esse número é “6”, e outra pessoa, de outro lado, disser que esse mesmo número é “9”, não significa que uma esteja certa e outra errada, mas apenas que não enxergaram a imagem do número do mesmo ponto de observação. Essa experiência mostra que, diante de um mesmo fato, podem existir diferentes ressonâncias internas, interpretações ou conclusões, dependendo de como cada um o percebe. Ou seja, a experiência do mundo sensível exterior à subjetividade do indivíduo, é apreendida de acordo com os próprios referenciais e pontos de partida, histórias de vida e dos próprios sistemas de crenças e valores.

**H – Legitimação:** Cria um lugar verdadeiro, colocando as partes em sua posição legítima, diante da controvérsia. Isto é, com o depoimento das partes é possível reconstituir suas histórias e respectivas representações de si,



LUGAR DE ESCUTA: UMA PROPOSTA METODOLÓGICA PARA A MEDIAÇÃO DE CONFLITO

Daniel Péricles Arruda,  
Ricardo Flores Vidal

enquanto personagens de uma narrativa, em que lhes é outorgado, pelo mediador, o lugar de conforto para que comuniquem intenções que possam ser conotadas positivamente.

I – Parfraseamento: Repete ideias básicas sem a carga negativa. Ou seja, é preciso inculcar o teor da compreensibilidade, empatia e do respeito, sem crítica ou sarcasmo. Assim como o resumo, o parfraseamento abre a possibilidade de correções do que está sendo entendido pelo mediador, conferindo se o que está sendo colocado está correto, e dando aos mediados a possibilidade de “se ouvirem pela boca do outro”. Dessa forma, é possível aumentar a possibilidade de uma mudança de percepção.

J – Reformulação ou ressignificação: A colocação de novos significados traz um novo olhar acerca do fato e permite mudar o “filtro” e se pensar em histórias alternativas. Ex.: Se um mediando diz que tem “pais controladores”, o mediador pode indagar, na perspectiva do mediando, para que fale mais dos significados do comportamento dos pais.

K – Recontextualização ou reenfoque: Além de ressignificar, a técnica amplia a visão do conflito pelo enfoque de outro contexto, transcendendo o contexto da disputa, normalizando condutas, construindo histórias alternativas e favorecendo a

continuidade da conversa por uma abordagem positiva.

L – Perguntas orientadas para a geração de opções: Serve para trabalhar a imaginação das partes, promovendo o raciocínio e a resolução de conflitos, colocando as partes em situação de atenção para um fato novo, “abrindo a cabeça” para resolver o quebra-cabeça. Realmente, de acordo com Muniz (2014), as perguntas fazem com que a conversa fique centrada no mediando e em sua respectiva sabedoria, deixando as crenças e as experiências do mediador em segundo plano, como um papel de apoio. Além disso, as perguntas podem ser fechadas (informações específicas, situações particulares); abertas (sem focar ou direcionar); diretas (foco em um dos mediados); indireta (direcionada a qualquer um dos mediados); orientada para o passado (obtenção de dados); orientadas para o presente (esclarece o contexto atual); orientadas para o futuro (atenção focada em interesses e necessidades); esclarecedora (obtenção de uma informação específica; ampliação ou aprofundamento de uma questão); resumidora (recapitula pontos); positiva (valoriza crenças, valores, competências, recursos e talentos); hipotética (explora e reflete sobre coisas futuras); teste (confere possibilidades); circular (revela a percepção de cada mediando); reflexiva (favorece a reflexão); e brainstorming (estimula a “chuva de ideias” sem avaliar, criticar, censurar ou julgar).



## LUGAR DE ESCUTA: UMA PROPOSTA METODOLÓGICA PARA A MEDIAÇÃO DE CONFLITO

Daniel Pércles Arruda,  
Ricardo Flores Vidal

M – Teste de realidade: Estimula uma das partes a comparar o seu mundo interno com o mundo externo. Ex.: “Que atitude você pensa em assumir, na prática, para atender a esse pedido dele?”.

N – Organização de questões e interesses: Após a identificação dos interesses reais, é feita uma análise criteriosa das opções, avaliando o seu grau de exequibilidade, a fim de se confirmar se a opção reflete os reais interesses dos mediandos.

O – Validações de sentimentos: Tornar consciente os sentimentos adquiridos na relação construída na mediação; normalizá-la e vislumbrar o procedimento em torno do que foi tratado.

### LUGAR DE APLICAÇÃO DAS TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO

As salas de mediação devem conter uma mesa (preferencialmente redonda) e preservar a privacidade dos mediandos, suscitando acessibilidade, confiança, conforto e segurança.

Sessões privadas ou individuais – denominada caucus (termo indígena) –, servem para evitar discussões infrutíferas e validação de fortes emoções que não seriam expostas em uma reunião conjunta, devido à interferência de fatores externos e da própria dinâmica interna entre os mediandos.

Sessões de mediação, que contam com o apoio técnico de uma comediação, potencializam mutuamente as forças entre o mediador e o comediador. Esse trabalho conjunto visa a favorecer o manejo conjunto de conflitos difíceis e estressantes, proporcionando o aprendizado, equilíbrio e a complementariedade.

### LUGAR DE ESCUTA

Como escuta um defensor? Como escuta um promotor? Como escuta um juiz? São escutas posicionadas para defender, acusar e julgar. No “lugar de escuta”, a proposta do mediador é totalmente diferente. No “lugar da escuta” o ideal é que os mediandos se sintam seguros e encorajados a se comunicar, expondo, com seus relatos, a disposição em retomar um diálogo que os conduzam à compreensão e colaboração.

A escuta envolve autocuidado e cuidado, pelo mediador, na preparação e na ação que desenvolve no ato de mediação. Uma nunca é igual à outra, pois há várias modalidades de escuta. Portanto, é preciso preparação para escutar. Quando se escuta, é possível reconhecer conflitos, bem como aprender algo novo para a prática da mediação. Essas questões têm a ver com a “arte de escutar”, de acordo com Moura (2016).

Nesse intento, empenha-se no duplo papel de firmar-se, enquanto representante que providencia o suporte, ao passo que, também, é investida pela compreensibilidade com



LUGAR DE ESCUTA: UMA PROPOSTA METODOLÓGICA PARA A MEDIAÇÃO DE CONFLITO

Daniel Péricles Arruda,  
Ricardo Flores Vidal

a escuta profissional qualificada, determinada em acompanhar sentimentos e raciocínios envolvidos pelas partes presentes na mediação.

Nesse sentido, defende-se o posicionamento de que o “lugar de escuta” é um lugar de constante aprendizado, em que se aprende a “ouvir”: ver, ouvir e viver. Compreendendo-se, assim, que o processo de escuta é um acordar-se para dentro, enxergando em qual nível se encontra a relação conflituosa, em uma escala de conflitos, organizando-a internamente e situando-a em seus diferentes níveis de escuta, para que, processualmente, se possa conduzir a mediação de maneira a obter melhores ganhos para a vida dos mediandos.

O sentido de escutar, portanto, vai além do ouvir e inclui o silêncio, como poderoso aliado do mediador, vez que permite às partes ponderarem sobre os processos em cena. Porém, não se trata de um silêncio sem expressão. Como dizia Rubem Alves, em seu texto *Escutatória* (2013, p. 57): “Todo mundo quer aprender a falar [...]. Ninguém quer aprender a ouvir. Pensei em oferecer um curso de escutatória, mas acho que ninguém vai se matricular. Escutar é complicado e sutil”.

No processo de mediação, deve-se estimular a escuta mútua, oferecendo uma estrutura para que cada um possa falar e ser ouvido, não somente atentamente, mas também empaticamente. Porém, esse tipo de escuta não é uma prática comum no cotidiano, pois a dificuldade de escuta pode ser, inclusive, fator desencadeante de um conflito, desde a sua instalação, evolução e rompimento da relação.

Há um continuum de escuta, que pode ser denominado de “níveis de escuta”, e influenciar e alterar o comportamento do outro, cada um a seu modo, por “ignorar”, “fingir escutar”, oferecer uma “escuta seletiva”, “escuta empática” e “escuta ativa”.

A escuta empática alude a capacidade do mediador de se colocar no lugar do outro para compreender o seu verdadeiro sofrimento. Etimologicamente, o termo “empatia” significa em (dentro de) e pathos (sofrimento), e supõe que o mediador transcende os próprios marcos de referência. O mediador não deve envolver os seus valores, suas crenças e seus princípios na mediação. Isso é fundamental para entrar, profundamente, nos marcos de referência dos mediandos, a fim de que esses possam verdadeiramente se sentir escutados e compreendidos. Insta salientar, contudo, que é diferente de concordar, pois não é preciso concordar para entender.

A escuta empática, assim como a escuta ativa, são formas de escuta profissional qualificada e podem auxiliar na audição de propostas implícitas.

A técnica de audição de propostas implícitas é uma espécie de “lanterna” para soluções preconcebidas pelas partes, até mesmo de forma inconsciente, captadas pelo mediador, que, de forma consciente, ilumina a disputa exaltada entre as partes, decodificando e colocando o foco em respostas já elaboradas pelas partes “cegadas”.

Já a escuta ativa, visa a autorregulação e a autodeterminação,



LUGAR DE ESCUTA: UMA PROPOSTA METODOLÓGICA PARA A MEDIAÇÃO DE CONFLITO

Daniel Pércles Arruda,  
Ricardo Flores Vidal

mas também passa pela empatia e a suspensão de julgamentos. Nessa acepção, o que está em primeiro plano é o “saber-de-si” do mediando, com suas possibilidades e dificuldades. Assim, a autorregulação volta-se a avaliar a experiência individual, a fim de refletir e modificar atitudes para conquistar objetivos. Já a autodeterminação visa a estimular a autonomia do mediando, criando condições para que se reorganize e encontre sua própria direção.

Não basta escutar, para estabelecer sintonia. É preciso mostrar ao outro que o estamos escutando para conhecer a sua demanda com a finalidade de construir um diálogo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação de conflito é uma prática que vai ao encontro das novas demandas emergentes das relações sociais contemporâneas, a partir da valorização do diálogo, da sensibilidade e da escuta. Por se preocupar com os detalhes e considerar os contextos das partes envolvidas, a mediação não é uma prática superficial, tampouco conservadora, perante a demanda apresentada, inclusive, pode ser utilizada por outras profissões, assim como, por ser multidisciplinar, outras profissões, certamente, têm muito a contribuir com essa perspectiva. Porém, cabe salientar que, para algumas áreas, a mediação de conflito não é tomada como atividade legítima de atuação profissional.

É importante dizer também que a mediação não visa a substituir os caminhos tradicionais existentes, nem outras alternativas, tampouco outros profissionais, mas apresentar outro caminho possível para lidar com determinados conflitos, de modos estratégico, ético e sigiloso.

Quando pensamos em técnicas e estratégias para o desenvolvimento da mediação de conflito, estamos lidando com o modo operacional dessa atividade. Isto é, com a questão prática, sem desconsiderar as bases teóricas e legais.

O “lugar de escuta”, portanto, chama a atenção para a escuta do outro, para além do que expressa verbalmente, e da escuta sensível de suas condições; do modo como se expressa; dos silêncios; do modo como um mediando escuta o outro. Escutar, no sentido de reconhecer que, para muitas pessoas, os conflitos são difíceis de ser traduzidos em palavras. E, mesmo assim, as palavras não se resumem, por si próprias, pois são portadoras de muitos significados.

Desse modo, a mediação de conflito só faz sentido se for do desejo das partes estarem ali e considerando também o que está em disputa, pois há situações que devem e só podem ser mediadas e/ou avaliadas por outras competências. E se o mediador se atentar de que não há receitas para tal prática, e sim princípios e orientações, para que desenvolva sua função com mais discernimento e agilidade.



LUGAR DE ESCUTA: UMA PROPOSTA METODOLÓGICA PARA A MEDIAÇÃO DE CONFLITO

Daniel Péricles Arruda,  
Ricardo Flores Vidal

## REFERÊNCIAS

- AGUIRRE, Caio Eduardo. **Mediação em empresas familiares. 2015.** Dissertação (Mestrado em Direito Civil) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2015. Disponível em:  
<https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/6866/1/Caio%20Eduardo%20Aguirre.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2020.
- ALVES, Rubem. **O amor que acende a lua.** 15. ed. Campinas: Papyrus, 2013.
- BRASIL. **Lei n. 13.140/2015.** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto n. 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, 26 de junho de 2015.
- DELEUZE, Gilles. **A imanência: uma vida...** In: **Educação & Realidade.** 27(2): 10-18 jul./dez. 2002. [Publicado originalmente em Philosophie, n.º 47, 1995, p. 3-7.]. Disponível em <https://seer.ufrgs.br/educacaoerealidade/article/view/31079/19291>. Acesso em: 15 abr. 2020.
- DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. **Mil platôs.** Rio de Janeiro: 34 Letras, 1995. v. 1.
- MOURA, Maria Suzana de Souza; GIANNELLA, Valéria. **A arte de escutar: nuances de um campo de prática e de conhecimento.** Revista Terceiro Incluído, v.6, p. 11-24, 2016.
- MUNIZ, Miriam da Silva Blanco Osório. **Mediação: técnicas e ferramentas.** In: TOLEDO, Armando Sérgio Prado de; TOSTA, Jorge; ALVES, José Carlos Ferreira. (org.). Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.
- PELBART, Peter Pál. **O mimimi como categoria biopolítica.** Cadernos de Subjetividade (PUC/SP), v. 20, p. 99-104, 2019.
- PERPÉTUO, Rafael Silva; MIRANDA, Vanessa Diniz Mendonça; NABHAN, Francine A. Rodante Ferrari; ARAÚJO, Jakeline Nogueira Pinto de. **Os métodos adequados de solução de conflitos.** Rev. Fac. Direito, São Bernardo do Campo, v. 24, n. 2, 2018. Disponível em:  
[http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_informativo/bibli\\_inf\\_2006/Rev-FD-SBC\\_v.24\\_n.2.01.pdf](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/Rev-FD-SBC_v.24_n.2.01.pdf). Acesso em: 10 abr. 2020.
- ROCHA, Leonel Severo; GUBERT, Roberta Magalhães. **A Mediação e o Amor na Obra de Luis Alberto Warat.** Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas, Pouso Alegre, v. 33, n. 1, p. 101-124, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://www.fdsu.edu.br/adm/artigos/5378183e03056a79b0050d0bf187009c.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2020.
- ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais.** São Paulo: Agora, 2006.
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** São Paulo: Método, 2008.