“Ser Mediador”. Reflexões.

Por Juan Carlos Vezzulla

Apesar de existirem muitos trabalhos que abordam a questão do que é ser mediador, tal não quer dizer que o tema esteja esgotado. Proponho, contando com a cumplicidade do leitor, tentarmos construir juntos, algumas desordenadas reflexões sobre esse “ser mediador”.

Em geral, quando alguém deseja exercer esta ou aquela actividade, procura inscrever-se num curso sobre essa ciência ou técnica, seguindo as exigências da autoridade competente, para obter a titulação. Com o mediador é igual? Primeiro ponto a ser pensado.

O saber, a posse dos conhecimentos devidamente organizados de determinada ciência ou técnica, é a base da actuação profissional. Desseprofissional qualificado se espera que dê respostas rápidas e efectivas a qualquer situação a ele submetida sobre a sua área de actuação. Diferenciamos um bom profissional de outro pela sua efectividade em estabelecer bons diagnósticos e apresentar o melhor tratamento, solução ou realização, que satisfaça e resolva o problema apresentado. Com o mediador éigual? Segundo ponto a ser pensado.

Quem consulta um profissional o faz por necessidade, por reconhecer que não sabe atender ou resolver, por si, alguma questão que o molesta, o perturba ou pressiona. Ainda pior tratando-se de problemas que envolvem mais do queuma pessoa, onde se potencializa a dificuldade, pois multiplicam-se os desconhecimentos para superar a situação. Nesse caso procura-se um profissional (*expert*) da área do conhecimento da situação de que se padece, para obter dele o tratamento, a orientação, o assessoramento ou a decisão queresolva ou permita superar o problema. Com o mediador é igual? Terceiroponto a ser pensado.

Em resumo, estas três questões básicas seriam, no caso do mediador: Primeiro ponto: Se alguém deseja ser mediador o será por participar e obteraprovação nos cursos determinados pela autoridade competente, ministradospor uma universidade ou uma instituição habilitada?

Segundo ponto: Se alguém quer trabalhar como mediador deve demonstrar ua titulação para poder abrir o seu espaço profissional?

Terceiro ponto: Quem consulta um mediador? Para que o consulta? O consulta para receber respostas? Quem consulta, exige uma titulação especial do profissional? Como o escolhe?

Que sabemos de todas estas questões?

Sabemos que há universidades que incluem em seus programas matérias sobre mediação. Também sabemos de cursos de pós-graduação sobre mediação, ministrados por universidades. Existe o CONIMA (ConselhoNacional das Instituições de Mediação e Arbitragem) que congrega as mais reconhecidas organizações dedicadas ao ensino desses procedimentos, com cursos que chamam de "Curso Básico Teórico-Prático de Capacitação em Mediação". Também sabemos que os que frequentam e obtêm aprovaçãonesses cursos não obtêm o título de mediador. Mesmo os que complementam os seus cursos, obtendo aproveitamento nos estágios supervisionados exigidos, também não obtêm senão uma certificação por terem cumprido com os requisitos que os habilitam a exercer a mediação. Então, uma primeira conclusão poderia ser: **ser mediador não é igual a ser advogado, médico, psicólogo, engenheiro, etc.**. Concordamos?

Vejamos o que nos diz Jean-François Six:

> "(…) A identificação é mais difícil quando se trata de uma profissão (…) É mais difícil, ainda, quando se trata de um mediador: não é uma profissão circunscrita, como a de dentista oude carpinteiro; não é, sequer, uma profissão reconhecida, como o é agora a de psicólogo, por exemplo"[1]

Ou seja, que se não é uma profissão circunscrita, poderíamos aproximar-nosao ser mediador como uma prática de um profissional tradicional?

Em trabalhos anteriores[2] dizíamos, a respeito da arbitragem, que alguém era árbitro unicamente quando aceitava o convite de duas ou mais pessoas para decidir sobre uma questão e o era só durante esse período e até emissão da sentença arbitral. Com o mediador será igual?

---

[1] SIX, Jean-François, « Dinâmica de la Mediación », Editorial Paidós, Barcelona, Espanha,1997

VEZZULLA, J. C. . Ser Mediador, Reflexões.. In: Lilia Maria de Morais Sales. (Org.). Estudos sobre Mediação e Arbitragem. 1ed.Rio de Janeiro: ABC Editora, 2003, v. 1, p. 113-121.

Continuemos. Vamos ao médico, ao psicólogo, ao odontologista, quando estamos doentes, para que nos curem. Consultamo-los porque temos sintomas que nos perturbam e não sabemos como acabar com eles. Eles sabem. Pedimos os serviços de um engenheiro ou de um arquitecto porque precisamosou desejamos uma construção

e não sabemos como fazê-la, ou se sabemos não estamos habilitados para isso. Ao contabilista para que faça a nossacontabilidade e calcule os impostos devidos. Eles sabem e podem. Ao advogado, ao juiz, quando estamos envolvidos num litígio ou nalgum problema que possa converter-se nele, para que resolvam e acabem com ele. Recorremos a um advogado, a um juiz, porque queremos que eles encaminhem e dêem solução a um problema que conhecemos, mas que sóeles estão habilitados a resolver legalmente. Eles sabem e podem. **Consulta- se um mediador para que não resolva nem diga o que deve ser feito**. Pelo contrário, pede-se a intervenção de um mediador **para que facilite o exercíciode autodeterminação**, para que possibilite a abordagem de um conflito conhecido e, através do trabalho dos próprios mediados, se consigam soluçõesdesejadas e satisfatórias que podemos dizer já estavam em estado de latência,aguardando para serem despertadas. Onde está o saber? Em quem opera como despertador ou em quem é acordado? Se de solução se trata, não temos dúvidas em afirmar que está em quem é acordado, pois o saber de quem possibilita o despertar é funcional e não vital. Então, ser mediador não é igual aser advogado, médico, psicólogo, engenheiro, etc., que, com o seu saber, dão um conhecimento que antes não existia, uma resposta que é comprada (apropriada) pelo cliente.

Ser mediador é reconhecer que não se sabe como condição necessária para despertar nos outros o seu saber.

Parece que o que se acabou de dizer traz uma luz diferente, um profissional deve aprender a não saber, deve ser capacitado e não saber como condição fundamental para exercer a mediação.

Mas como se capacita alguém em não saber? Pode a universidade ministrar tal conhecimento?

Sem dúvida que as universidades, ou qualquer instituição que deseje capacitar em mediação, devem renunciar à utilização de métodos tradicionais de ensino

e elaborar métodos a partir de outros paradigmas não modernos[3]. Utilizando a terminologia usada por Boaventura de Sousa Santos[4] diremos que quem deseje capacitar em mediação deve renunciar ao ensino de regras (o saber regulador) e trabalhar o ensino como questionador (o conhecimento emancipador).

Os profissionais que exercem a sua prática a partir de se considerarem possuidores de um saber, o fazem por partir do pressuposto de que quem consulta não sabe, é leigo ou, falando claro, é ignorante nesse assunto. Isto os leva a sentirem-se sujeitos da situação, actuando sobre objectos que devemser guiados, conduzidos, atendidos, aconselhados e, até, ignorados, para permitir melhor a acção do saber. “Deixe nas minhas mãos”; “Confie em mim”; “Deixe que eu resolvo”; “Faça o que eu digo que tudo passará”;… e assim por diante.

No ensino, se o professor se sente possuidor do saber, também considerará o aluno como seu objecto de ensino. Se a capacitação fracassa, foi porque o objecto perturbou a acção. Se o tratamento não dá resultado, foi o paciente quenão seguiu correctamente as instruções.

Em mediação, deve-se capacitar o profissional que deseje ser mediador a partirdo questionamento dos seus saberes e, ainda mais, deve conseguir-se que o profissional se constitua no objecto da sua prática, em favor dos sujeitos que o consultam.

Se o profissional reconhece em quem o consulta o desconhecimento, converte o cliente em colonizado, que deve ser regrado, ordenado. Pelo contrário, **reconhecer em quem o consulta o conhecimento, o liberta e o capacita para exercer sua autonomia**.

Se o objectivo da mediação consiste em conseguir que o clientes possam exercer a sua autodeterminação, o mediador deve cumprir a função emancipadora de conduzir e acompanhar os mediados em seus processos catárticos[5] de libertar-se do medo – próprio dos dominados – e da piedade – própria dos dominadores -. Mas o caminho que devem percorrer para isso é

[3] Não desejo cair no paradigma moderno de chamar o diferente de pós-moderno

[4] SANTOS, Boaventura de Sousa, “A crítica da razão indolente”, Cortez Editora, São Paulo,Brasil

[5] Refiro-me a catarse aristoteliana, mas também acrescida pela visão de Gramsci e seu sentido político de renúncia do egoístico-passional.

exclusivo dos mediados; uma vez fortalecidos (reconhecidos como sujeitos do saber) e em condições de percorrê-lo, o mediador deve conduzi-los a descobrir esse caminho.

Pode um profissional treinado segundo a maneira tradicional estar em condições de exercer a mediação como a temos apresentado?

Se o profissional consegue questionar a sua própria vida, os seus próprios relacionamentos e a sua inserção na sociedade, poderá exercera mediação.

Se consegue respeitar os outros, pelo simples facto de serem pessoas;Se consegue trabalhar em equipa, cooperativamente;

Se consegue estabelecer a escuta como acção principal da sua vida;

Se consegue a humildade de reconhecer que são os mediados os que sabem de seus problemas e de suas soluções;

Se consegue ser só uma função ao serviço dos mediados para que, respeitando-se, consigam trabalhar cooperativamente, escutando-se atentamente uns aos outros;

Se consegue estabelecer a equidade para que todos tenham as mesmasoportunidades de expressar-se e de serem escutados segundo as suas realidades e estilos;

Se consegue conduzi-los a assumir a responsabilidade de atender às necessidades do outro, tanto quanto às suas;

Se consegue entender a dor e o medo que sentem os mediados quandotrabalham os seus conflitos e pode conduzi-los a que os expressem verbalmente;

Se consegue guiar os mediados na administração dos seus conflitos para que possam encontrar as melhores soluções;

Se consegue capacitar os mediados para abordar e resolver os seus conflitos para que não precisem mais dele;

Se consegue, poderá exercer a mediação.

Mas, qual o saber do mediador para conseguir o indicado anteriormente?

Bush e Folger[6], na apresentação da sua mediação transformadora, apontam a revalorização e o reconhecimento dos próprios mediados como o objectivo a

---

[6] BUSH, R. A. Baruch e FOLGER, J. P. “La Promessa de Mediación”, Editora Granica, BuenosAires, Argentina, 1996

ser alcançado pelo mediador, ou seja, para eles o mediador deve saber como conseguir esses resultados. Coincidimos com eles em que não é a solução do problema a preocupação principal do mediador, mas consideramos que deve saber para conseguir muito mais.

Gosto sempre de comparar a função de um mediador com a de um fruticultor, ambos não se preocupam pelo fruto, problema da árvore ou planta que o produzirá, mas sim do produtor do fruto, no nosso caso os mediados. Trabalhamos com pessoas e não com problemas, trabalhamos e nos preocupamos pelas pessoas envolvidas em conflitos e devemos cuidar delas como delas, árvores e plantas, cuida o fruticultor, que tenham a água suficiente, o sol e a sombra necessários, a temperatura adequada e, fundamentalmente, cuidá-las das pragas que possam comprometer a saúde da árvore e do fruto.

Diremos então que um profissional, para poder ser mediador, deve sabercuidar dos mediados, para que eles possam produzir o fruto do acordo, da solução. Para isso devemos cuidar de quê?

Cuidar que possam falar-se e escutar-se entre eles sem as “pragas” da má fé, do desrespeito, das emoções não expressadas verbalmente, do esquecimento das realidades de cada um e do contexto, do desconhecimento técnico e legal que fazem a decisão, do egoísmo e da “maquilhagem” da realidade e dos interesses.

Para isso devemos fazer o quê?

Devemos questionar, escutar, parafrasear, orientar para obtenção de informação técnica e legal, estimular a criatividade e a responsabilidade, objectivar para que a estrutura do conflito, interesses e realidades, sejampercebidas e entendidas cabalmente por todos.

Será que com isso alcançamos os saberes do mediador? Mas
ainda resta uma última questão, o que é ser mediador?

Para ser mediador devem existir mediados que o escolham ou aceitem como tal, na base da confiança que dará conta da função de mediador. Por sua parte,o profissional que actua como mediador deve ser imparcial, neutral (no sentido de não interferir na autonomia da vontade dos mediados) e saber manter sigilo do apresentado e dito na mediação. Deve estar alerta para ocupar o espaço da necessidade dos seus clientes. Deve saber que cada mediação exigirá dele

uma coisa diferente, que cada sessão de uma mesma mediação exigirá que seja flexível e acompanhe as mudanças dos seus clientes.

Deve estar convencido de que em mediação não existem culpados e/ou inocentes, que não existem verdades e mentiras, que não há verdades absolutas. Somente existe a responsabilidade, o respeito e a cooperação e ele deve saber como apelar aos seus clientes para que sejam responsáveis, respeitosos e cooperativos.

Mas, finalmente, o que é ser mediador?

Juan Carlos Vezzulla 2006

BIBLIOGRAFIA

- BONDER, Nilton, "O segredo judaico de resolução de problemas", Editora Imago;
- BUSH, R. A. Baruch e FOLGER, J. P. "La Promessa de Mediación", Editora Granica, Buenos Aires, Argentina, 1996;
- COUTINHO, Carlos Nelson, "Gramsci", Editora L&PM, Porto Alegre, 1981;
- FRIED, Dora Schnitman, LITTLEJOHN, Stephen, "Novos paradigmas em mediação", Editora Artes Médicas;
- FOLBERG, "O processo de mediação", Editora Artes Médicas;
- FOLBERG, Jay, TAYLOR, Alison "Mediación – Resolución de conflictos sin litigio", Editora Limusa, Grupo Noriega Editores;
- HAYNES, John, MARODIN, Marilene, "Fundamentos da Mediação Familiar", Editora Artes Médicas;
- SANTOS, Boaventura de Sousa, "Pela mão de Alice, o social e o político napós modernidade", Cortez Editora, 8ª. Edição, São Paulo, 2001;
- SANTOS, Boaventura de Sousa, "A crítica da razão indolente, contra o desperdício da experiência", Cortez Editora, 3ª. Edição, São Paulo, 2001;
- SIX, Jean-François, « Dinâmica de la mediación », Editorial Paidós, Barcelona, Espanha, 1997 ;
- VEZZULLA, J. C. . Ser Mediador, Reflexões.. In: Lilia Maria de Morais Sales. (Org.). Estudos sobre Mediação e Arbitragem. 1ed.Rio de Janeiro: ABC Editora, 2003, v. 1, p. 113-121.