

Questões mediáveis

*Nilton César Antunes da Costa**
*Wilsiene Ramos Gomes da Costa***

Resumo

O objetivo deste trabalho é demonstrar, de forma expositiva, valendo-se da metodologia bibliográfica e da experiencial de mediação, os contornos teóricos e práticos das questões mediáveis, aqui identificadas como os elementos que compõem o núcleo essencial de um conflito interacional e que tem como fonte primária as necessidades das pessoas humanas expressadas em suas emoções, sentimentos, posições e interesses, que devem ser consideradas pelo mediador na condução do processo decisório que afeta as partes conflitantes. A importância da detecção das questões mediáveis no processo de mediação potencializa a utilização pelo mediador das principais ferramentas, tais como a escuta ativa e o resumo, que devidamente aplicadas podem proporcionar aos mediandos, desde que empoderados para tanto, melhor percepção do conflito para a construção coexistencial de um resultado ganha-ganha, evitando, com isso, a ruptura trágica da relação entre eles com a inevitável obtenção de um resultado ganha-perde.

Palavras-chave: Mediação. Necessidades humanas. Questões mediáveis.

Introdução

As pessoas, com suas respectivas necessidades, no contexto interacional, são inevitavelmente movidas pelos seus interesses e sentimentos, sendo tais elementos naturalmente detectáveis no plano observacional, em especial diante de um conflito. No contexto interacional, os interesses e sentimentos podem naturalmente convergir ou divergir, sendo crucial para o mediador detectar e trabalhar, de forma neutra e imparcial, esses elementos que se manifestam de maneira aparente (emoções e posições) e latente (reais sentimentos e reais

<http://dx.doi.org/10.5335/rjd.v30i1.5879>

Recebido: 30/11/2015 | Aprovado: 16/03/2016

* Professor na graduação e pós-graduação na UFMS e na UCDB, em Campo Grande, Mato Grosso do Sul, Brasil. Mediador voluntário no Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul. Doutor e mestre em Direito das Relações Sociais pela PUCSP. Mestre em Direito pela UGF/RJ. E-mail: advniltoncosta@gmail.com

** Professora tutora a distância na Uniderp/Anhanguera, Campo Grande, Mato Grosso do Sul, Brasil. Mediadora voluntária no Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul. Mestre em Desenvolvimento Local pela UCDB. Pós-graduada em MBA – Gestão Empresarial. Graduada em Administração e em Direito. E-mail: wilsiene@gmail.com

interesses), e que podem ser aferidos em um padrão comunicacional adequado, desenvolvido no processo de mediação, que revelam, portanto, quais são as questões mediáveis que devem ser tratadas e consideradas na metodologia autocompositiva indireta.

Assim, primeiramente elucida-se uma prévia incursão sobre a necessidade humana, para, em seguida, trabalhar o conceito daquilo que ela produz no plano perceptivo (emoções/sentimentos e posições/interesses), elementos que podem ser captados no ambiente conflituoso como o de questões mediáveis, o que ajuda na orientação de técnicas que podem ser aplicadas e utilizadas pelo mediador no processo de mediação, proporcionando-lhe melhor compreensão e domínio das suas principais ferramentas de trabalho, tais como a escuta ativa, o resumo e a recontextualização, utilizadas com o intuito de proporcionar o devido empoderamento das partes.

Necessidades humanas

A partir do momento que o homem existe enquanto corpo físico, biológico e psíquico, além de seus dotes metafísicos, ou quando interage com outros semelhantes, ele inevitavelmente expressa suas necessidades por meio de seus interesses e sentimentos. Portanto, interesses e sentimentos nada mais são do que as expressões das necessidades.

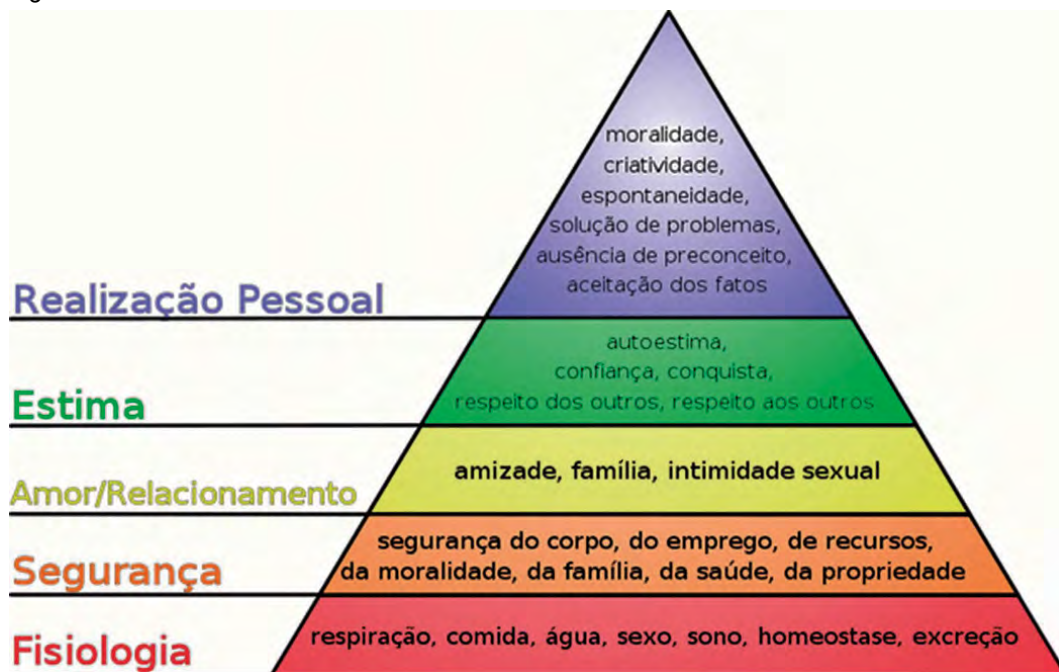
Nesse sentido, é importante tecer breve investigação sobre a necessidade humana, que impulsiona cada indivíduo introspectivamente e, no viés que interessa para a presente análise, em seus atos interativos com outro(s) indivíduo(s), envolvendo atitudes compatíveis e incompatíveis.

Assim, como primeiro passo, convém indagar quais são as necessidades humanas e como captá-las no contexto interacional, pois esse é um ponto de referência que o mediador deve aguçar em suas análises no procedimento autocompositivo, muito diferente dos padrões normativos ou morais que orientam a metodologia heterocompositiva, que segue a lógica da decisão vinculante dada por um terceiro.

Abraham Maslow¹ detecta as necessidades humanas, vislumbrando-as na “pirâmide de sobrevivência de Maslow” (Figura 1), sugerindo uma hierarquia entre elas.

¹ MASLOW, Abraham H. *Motivação e personalidade*. Tradução de Orlando Nogueira. Nova Iorque: Evans-ton; Londres: Harper & Row, 1954.

Figura 1 – Pirâmide de sobrevivência de Maslow



Fonte: Google imagens.

Segundo Jeremy Stangroom,² a ideia central de Abraham Maslow, ao sugerir a forma piramidal das necessidades, além de constatá-las, seria a de apresentar a interferência delas na motivação daquele(s) que a expressa(m). Stangroom esclarece que: “Necessidades mais fundamentais, como a necessidade de comer, precisam ser atendidas antes, para que necessidades menos urgentes comecem a exercer alguma força motivadora”.

A configuração hierarquizada da necessidade humana pode sugerir certa escala de prioridades, o que, talvez, possa dar certa primazia às políticas ou às ciências que façam frente às necessidades fisiológicas, que dão sustentabilidade às demais.

Na mediação, tal concepção, caso seja adotada pelo autocompositor, pode influenciar nas suas estratégias de empoderamento dos mediandos, mas, ao mesmo tempo, pode limitar o seu trabalho, que eticamente deve ser orientado

² STANGROOM, Jeremy. *Pequeno livro das grandes ideias: filosofia*. Tradução de Silvio F. Antunha. Londres: N1 1LA, 2008. p. 61.

pela sua neutralidade e imparcialidade, inclusive de padrões teóricos previamente concebidos como, *v.g.*, o das necessidades hierarquizadas.

De outro modo, Manfred Max-Neef, Antonio Elizalde e Martin Hopenhayn³ não levam em conta tal hierarquização ou primazia entre uma necessidade e outra, afirmando que cada uma delas é tão importante quanto a outra, além de detectarem sua universalidade e constância histórica, e diante de sua finitude (subsistência, proteção, afeto, entendimento, participação, ócio, criação, identidade e liberdade), é possível até classificá-la em subsistemas, almejando a sua compreensão no plano prático, subdividindo-a em três subsistemas: o subsistema das necessidades, o subsistema dos satisfatores e o subsistema dos bens.

O subsistema das necessidades, para os autores, combina nove necessidades axiológicas e existenciais (subsistência, proteção, afeto, entendimento, participação, ócio, criação, identidade e liberdade), que são imateriais e se expressam como manifestações individuais e coletivas, e dão conta das inevitáveis interações entre os indivíduos, sendo, portanto, finitas e universais, gerando uma infinidade de possíveis maneiras de como serão satisfeitas, análise que compete ao subsistema dos satisfatores.

O subsistema dos satisfatores, portanto, enquadra-se na maneira pela qual a(s) necessidade(s) se manifesta(m), sendo suscetível, portanto, às vicissitudes históricas e culturais, fortemente vinculado às estruturas sociais, econômicas e políticas de cada época, pois são as formas infinitas e criativas de ser, ter, fazer e estar que se apresentam na prática como propulsoras do subsistema das necessidades.

Nessa linha de pensamento, dá-se ênfase no presente trabalho aos satisfatores sinérgicos que, para Max-Neef, Elizalde e Hopenhayn:⁴

[...] son aquellos que por la forma en que satisfacen una necesidad determinada, estimulan y contribuyen a la satisfaccion simultanea de otras necesidades. Su principal atributo es el de ser contrahegemonicos en el sentido de que revierten racionalidades dominantes tales como las de competencia y coaccion.

A mediação, nessa concepção, em razão de tratar no plano imediato das necessidades humanas, pode até ser vista como uma técnica potencializadora conduzida pelo mediador que proporcione às partes em conflito, em uma eventual

³ MAX-NEEF, Manfred; ELIZALDE, Antonio; HOPENHAYN, Martin. *Desarrollo a escalahHumana: opciones para el futuro*. 2. ed. Montevideo: Nordan-Comunidad, 1998.

⁴ MAX-NEEF; ELIZALDE; HOPENHAYN, 1998, p. 28, grifo dos autores.

interação comunicativa, a cocriação pelos mediandos de um satisfator sinérgico capaz de fazer frente às suas necessidades em uma situação conflituosa, conforme se reforçará adiante.

O subsistema dos bens implica materialidade, trabalho e transformação da natureza, que potencializam a capacidade do satisfator em dar resposta à(s) necessidade(s).

O que importa na análise feita quanto às necessidades humanas, tanto por Maslow quanto por Max-Neef, Elizalde e Hopenhayn, é que, hierarquizadas ou não, elas se manifestam enquanto matérias-primas que contornam as questões mediáveis em um contexto interacional, e que os mediadores não podem ignorá-las, considerando que, elas se identificam.

Outro ponto importante extraído dos estudos sobre as necessidades humanas, na ótica de Max-Neef, Elizalde e Hopenhayn, é que é totalmente plausível a inclusão da mediação como metodologia de resolução de conflitos, que pode ser enquadrada como um satisfator sinérgico interacional, capaz de proporcionar às partes conflitantes o atendimento de suas necessidades, mantendo-se a relação entre elas de forma prospectiva mediante a obtenção de um resultado ganha-ganha, haja vista que é capaz de atingir de forma mais equitativa as necessidades de forma geral e não pontual apenas.

Pode-se associar, portanto, as necessidades aos reais interesses das partes, manifestadas pelos seus sentimentos, que direcionam e impulsionam as suas condutas. Esses interesses e sentimentos podem se manifestar como conteúdos aparentes (posições e emoções) e latentes (interesses e sentimentos) no contexto comunicacional, e podem ser coerentes ou contraditórios, situação que deve ser percebida pelos mediadores a fim de, sem a intromissão nessas questões que são exclusivas das partes, proporcionar-lhes a reflexão, a autodeterminação e o reconhecimento sobre a materialização das necessidades em um contexto coexistencial e prospectivo de forma harmônica.

Emoções/sentimentos e posições/interesses

As questões mediáveis, portanto, por atingirem as necessidades na totalidade de sua configuração (subsistência, proteção, afeto, entendimento, participação, ócio, criação, identidade e liberdade), manifestam-se de forma objetiva como os interesses dos mediandos, que podem ser captados no plano prático

mediante a constatação dos sentimentos expostos, que energizam e direcionam os comportamentos dos mediandos.

Importante também é constatar as necessidades, na mediação, não de maneira rigidamente hierarquizada, o que poderia afetar a neutralidade e imparcialidade do mediador, mas de forma linear, imbricadas umas nas outras, pois é o empoderamento das partes e o reconhecimento um do outro que vão estabelecer a prioridade entre uma e outra necessidade no contexto inter-relacional.

Assim, se faz necessário que o mediador conheça sobre as necessidades humanas, que são suas também, por ser uma pessoa tal como os conflitantes, mas com a consciência de sua imparcialidade e neutralidade, haja vista que a percepção das necessidades (finitas e universais) leva ao conhecimento dos reais interesses das partes. Outra percepção importante que o mediador deve ter é sobre os sentimentos que energizam e direcionam os reais interesses considerados relevantes pelas partes conflitantes.

Para fins práticos, portanto, e para a efetiva compreensão das questões mediáveis, faz-se a cisão das necessidades em interesses e sentimentos, que podem se manifestar no contexto comunicacional de maneira bipartida, levando em consideração, de um lado, o seu conteúdo aparente e visível e, de outro, o seu conteúdo latente ou invisível, em uma imediata análise.

O conteúdo aparente e visível pode ser qualificado como posições e emoções, e o conteúdo latente ou invisível como reais interesses e reais sentimentos, sendo esses os elementos do conflito que interessam ao mediador identificar como questões mediáveis e sobre elas aplicar as suas principais técnicas de provocação de mudança da relação conflituosa, sem a intromissão no poder de decisão das partes sobre as referidas questões.

Um exemplo prático, captado da experiência de mediação, pode esclarecer essa proposta teórica. Em uma ação de alimentos ajuizada pelo filho – que recém havia atingido a maioridade – contra o seu pai, na primeira sessão de mediação judicial, foram apresentadas pelos conflitantes as seguintes questões mediáveis: a) posições: pai não queria pagar os alimentos, filho queria receber os alimentos; b) emoções: pai indignado e surpreendido com o pedido judicial feito pelo filho, filho magoado com o pai que lhe chamara de “vagabundo” por ter deixado o antigo emprego.

Na sequência, em sessões individuais com o pai e, depois, com o filho, constatou-se: a) real interesse: do pai em querer educar o filho tal como foi educado,

do filho em obter respeito do pai; b) real sentimento: do pai, amor pelo filho, do filho, amor pelo pai.

Parece contraditório e paradoxal, mas é a pura realidade que se observa nas mediações realizadas no dia a dia. Nenhum modelo teórico de mediação, portanto, pode desconsiderar esse dado da vida, haja vista que outra constatação, também importante, é que a fisiologia dos conflitos humanos de qualquer natureza é a mesma, ou seja, as reações das partes conflitantes em um contexto conflituoso, que envolva discussão patrimonial ou não, são as mesmas, o que ratifica a ideia de que as necessidades são lineares e imbricadas, bem como na concepção de Feuerstein, Feuerstein e Falik,⁵ de que as necessidades constituem uma base importante da criação de um sistema de crenças que movem o(s) indivíduo(s).

O alerta que aqui se faz é que na mediação não se trabalha apenas com uma variável do conflito, como ocorre na forma heterocompositiva (adjudicatória), que dá primazia à posição em conformidade com a lei, pois a lide processual configura-se como conflito de interesse qualificado por uma pretensão (posição) resistida, enquanto na mediação trabalha-se com a lide sociológica, ou seja, com a integração das demais variáveis (reais interesses, reais sentimentos, emoções e posições, que têm como gênese as necessidades contidas em cada ser).

Questões mediáveis (figuração representativa)

As questões, em sentido geral, podem ser consideradas como pontos que merecem a atenção do observador diante de um fenômeno que lhe interessa para fins de orientação e ilação no seu agir.

No contexto conflituoso, *v.g.*, as questões nos métodos adversariais concentram-se nos pontos controvertidos apresentados pelos conflitantes, que Francesco Cernelutti⁶ denominou de lide processual, ou seja, conflito de interesse qualificado por uma pretensão resistida. Fácil concluir, então, que a técnica normativa exerce papel fundamental em tal metodologia porque dela se extrai

⁵ FEUERSTEIN, Reuven; FEUERSTEIN, Refael S.; FALIK, Louis H. *Além da inteligência*. Tradução de Aline Kaehler. Petrópolis: Vozes, 2014. p. 41-42.

⁶ CARNELUTTI, Francesco. *Como se faz um processo*. Tradução de Hebe Caletti Marengo. Sorocaba: Minelli, 2006.

qual é a pretensão que se alinha à sua orientação presumivelmente ética para fins de aplicabilidade e consequente resolução do conflito.

Contudo, na mediação, consideradas como um método autocompositivo indireto, as questões não abrangem apenas as posições dos conflitantes, mas também os seus reais interesses e sentimentos. Por isso que a doutrina⁷ que orienta a implementação da Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça – que dispõe sobre os métodos consensuais de resolução de conflito no âmbito do Poder Judiciário brasileiro –, indica que a lide sociológica é o foco na mediação.

A lide sociológica comparada com a lide processual, portanto, é bem mais ampla, e envolve, inclusive, interesses que não são juridicamente tutelados pelo direito.

Destarte, para facilitar a visualização das questões mediáveis na forma aqui proposta, pode-se criar a seguinte imagem:

Quadro 1 – Questões mediáveis

APARENTE/VISÍVEL EM REGRA POSIÇÃO (O QUE SE QUER)	APARENTE/VISÍVEL EM REGRA EMOÇÃO (REAÇÃO COMPORTAMENTAL PARA DEFESA DO QUE SE QUER NUM PRIMEIRO CONTATO)
NÃO APARENTE/NÃO VISÍVEL EM REGRA REAL INTERESSE (POR QUE SE QUER)	NÃO APARENTE/NÃO VISÍVEL EM REGRA REAL SENTIMENTO (REAÇÃO COMPORTAMENTAL PARA DEFESA DO PORQUE SE QUER)

Fonte: elaboração dos autores.

As necessidades dos conflitantes, portanto, foram decompostas nas formas indicadas com o intuito de facilitar a visualização das questões mediáveis para que sobre elas o mediador possa aplicar as técnicas adequadas e agir com o seu *mister* de facilitador, proporcionando às partes devidamente empoderadas que

⁷ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Manual de Mediação Judicial*. 5. ed. Brasília, DF: CNJ, 2015. Organizador: André Gomma de Azevedo.

dialoguem construtivamente sobre tais questões mediante uma compreensão mais clara e objetiva no contexto conflituoso.

Além disso, o mediador também trabalha com outras questões, que podem ser qualificadas como questões processuais e paraprocessuais da mediação. As processuais podem ser compreendidas como estratégias procedimentais previamente por ele engendradas, *v.g.*, abertura, estabelecer os momentos das sessões individuais e conjuntas, controle do tempo da sessão de mediação, etc. As paraprocessuais envolvem possíveis mudanças no plano de trabalho em razão das vicissitudes procedimentais e reações dos conflitantes, para que o resultado almejado na mediação seja atingido, sempre com o intuito de proporcionar o empoderamento das partes, o restabelecimento da comunicação e a manutenção do *rapport*.

Convém esclarecer, por fim, que as questões processuais e paraprocessuais não integram os interesses exclusivos das partes conflitantes, mas exsurtem das orientações que o mediador deve adotar para o controle do procedimento a fim de que atinja o objetivo máximo da mediação, no sentido de proporcionar a autonomia dos conflitantes na resolução do conflito que os aflige.

Relação entre as questões mediáveis e as principais técnicas de mediação

Ressalvadas as questões processuais e paraprocessuais do campo de análise do presente trabalho, dá-se ênfase às questões mediáveis que tratam dos interesses/posições e sentimentos/emoções, correlacionando-as, aqui, com a utilização das principais técnicas de mediação: a escuta ativa, o resumo e a recontextualização, utilizadas com o intuito de proporcionar o devido empoderamento das partes e permitir a automonitorização do próprio mediador quanto ao fato de se manter neutro e imparcial nas questões mediáveis detectáveis, que pertencem e são exclusivas das partes, além de proporcionar uma salutar condução do procedimento da mediação para todos os envolvidos.

A escuta ativa capta o conteúdo latente das questões mediáveis (reais interesses e reais sentimentos), haja vista que há prévia ciência do mediador de que os conteúdos aparentes (posições e emoções) podem se configurar contraditórios com aqueles e, por isso, merecem investigação adequada.

Geralmente, os reais interesses e sentimentos são captados nas sessões individuais e, conseqüentemente, devem ser considerados na técnica do resumo, que explora e releva aqueles que são comuns entre as partes, o que proporciona a recontextualização do conflito de forma positiva e influencia sobremaneira na percepção dos mediandos, sem que isso recrie uma história falsa.

Como se vê, imprescindível para o mediador mostra-se a compreensão adequada das questões mediáveis, que trata grosso modo das necessidades das partes submetidas ao contexto conflituoso e que, para fins de trabalho e aplicação das principais técnicas, convém a decomposição das necessidades de cada uma das partes em reais interesses e sentimentos (conteúdos latentes/invisíveis) e em posições e emoções (conteúdos aparentes/visíveis).

Considerações finais

O presente trabalho pretendeu elucidar uma maneira prática de captação pelo mediador das necessidades dos conflitantes, para que ele formule no seu plano de trabalho um quadro das questões mediáveis.

Importante, portanto, é a compreensão inicial sobre as necessidades humanas (subsistência, proteção, afeto, entendimento, participação, ócio, criação, identidade e liberdade), que, hierarquizadas ou não, são finitas e universais, podendo-se, assim, fazer uma prospecção sobre elas mediante satisfatores sinérgicos.

A técnica da mediação de conflitos pode ser enquadrada como um satisfator sinérgico interacional, haja vista que pode proporcionar um resultado ganha-ganha aos conflitantes com a satisfação das suas necessidades de maneira linear e imbricadas umas às outras.

Nesse contexto, a proposta é a decomposição da necessidade da seguinte forma: reais interesses e reais sentimentos, que, em regra, são conteúdos latentes e invisíveis manifestados pelos conflitantes em um primeiro momento, e as posições e emoções detectáveis de plano, como conteúdos aparentes e visíveis.

As questões mediáveis, portanto, não ficam restritas às posições (pretensões aparentes) das partes conflitantes, são mais amplas, abrangendo, inclusive, interesses e sentimentos que não são juridicamente tutelados pelo direito.

Com uma prospecção sobre as questões mediáveis, na proposta ora apresentada (decompostas em aparentes e latentes), é possível trabalhar as princi-

tais ferramentas da mediação, tais como a escuta ativa, o resumo e a recontextualização, além de melhorar a compreensão sobre elas.

Outro ponto importante diz respeito à limitação de ingerência do mediador sobre as questões mediáveis que envolvem os interesses e sentimentos dos conflitantes, que são exclusivas das partes, devendo o autocompositor atentar para a sua neutralidade e imparcialidade diante da sua constatação e elaboração para fins de trabalho.

Já quanto às questões processuais e paraprocessuais, mesmo que elas decorram do comportamento das partes conflitantes frente à mediação, a imparcialidade e a neutralidade do mediador manifestam-se de maneira diferenciada, haja vista que é o autocompositor quem vai conduzir as estratégias mais adequadas para que a mediação atinja a sua máxima finalidade de empoderamento das partes, com o restabelecimento da comunicação para que seja gerado um possível resultado ganha-ganha.

Issues submitted to mediation

Abstract

The objective of this study is to demonstrate, in expository form, drawing on the literature and experiential methodology of mediation, on the theoretical and practical outlines of issues submitted to mediation identified here as the elements that make up the essential nucleus of an interactional conflict and has as a primary source of human needs people expressed their emotions, feelings, positions and interests that must be considered by the facilitator in guiding the decision-making process that affects the conflicting parties. The importance of detecting issues submitted to mediation in the mediation process enhances the use by the mediator of the main tools, such as active listening and the summary, which applied properly can provide conflicting, since empowered to do so, a better understanding of the conflict to coexistential to build a win-win outcome, avoiding thereby the tragic breakdown of their relationship with the win-lose result. For obvious that the elements that make up the issues submitted to mediation have as matrix-source conflicting and their needs, which are strategically worked in the mediation process.

Keywords: Human needs. Issues submitted to mediation. Mediation.

Referências

- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Manual de Mediação Judicial*. 5. ed. Brasília, DF: CNJ, 2015. Organizador: André Gomma de Azevedo.
- CARNELUTTI, Francesco. *Como se faz um processo*. Tradução de Hebe Caletti Marengo. Sorocaba: Minelli, 2006.
- FEUERSTEIN, Reuven; FEUERSTEIN, Refael S.; FALIK, Louis H. *Além da inteligência*. Tradução de Aline Kaehler. Petrópolis: Vozes, 2014.
- MASLOW, Abraham H. *Motivação e personalidade*. Tradução de Orlando Nogueira. Nova Iorque: Evanston; Londres: Harper & Row, 1954.
- MAX-NEEF, Manfred; ELIZALDE, Antonio; HOPENHAYN, Martín. *Desarrollo a escala humana: opciones para el futuro*. 2. ed. Montevideo: Nordan-Comunidad, 1998.
- STANGROOM, Jeremy. *Pequeno livro das grandes ideias: filosofia*. Tradução de Silvio F. Antunha. Londres: N1 1LA, 2008.