

# Mediação: a verdadeira solução do conflito

"Convidar para a mediação é convidar o outro para um lugar de legitimidade" (Jimmy Carter)



Carolina Memran Schreier

Antes de definirmos o que é a mediação, precisamos entender o significado de conflito, nada mais que percepções e interpretações divergentes das partes sobre um determinado assunto. É sempre visto como algo negativo, um rompimento, um fim. Pela nova ordem sistêmica, é uma oportunidade de re-

construção de realidades e motor gerador de energia criativa.

Dentro dessa nova visão, surgem outras formas de lidar e resolver conflitos dentro de uma postura geradora e construtiva. A mediação é uma das modalidades alternativas, por meio do restabelecimento de um canal de comunicação entre as partes.

A premissa básica desse instituto é a comunicação. A mediação se vale de um instrumento inerente à condição humana, o que nos distingue dos demais seres: a capacidade de dialogar. O conflito advém justamente da ausência da prática de escutar. Somos altamente expressivos com as palavras, mas bastante incapazes de ouvir o outro de forma atenta e desarmada.

A mediação pretende facilitar esse diálogo, abrindo canais de comunicação obstruídos pela ausência do exercício da escuta e do posicionamento dos interesses acima das po-

sições que passamos a defender quando estamos em situação conflituosa. Promove, ainda, um trabalho conjunto no qual é criado um contexto que favorece a geração de condições e oportunidades para uma solução possível, para ambas as partes, sem ganhadores e perdedores, mas satisfeitos.

O mediador funciona como facilitador desse diálogo e age de forma a não interferir na decisão das partes - atua de forma acolhedora, porém absolutamente imparcial. Suas ferramentas de trabalho são as perguntas, as metáforas e, principalmente, a escuta objetiva. Exerce o terceiro olhar nessa relação, a visão externa, a que nos negamos a enxergar quando tomados de posições sobre determinada questão.

A mediação visa o amanhã, como a relação vai se estabelecer do momento da resolução do conflito para frente. Por exemplo, quando um casal se separa e tem filhos. Enquanto a terapia vai buscar as causas da separação, a mediação vai focar a nova relação que surge. Além disso, não busca a satisfação imediata, mas os ganhos que advêm de uma relação pacificada no futuro.

Este processo aplica-se nos mais diferentes contextos: familiar, escolar, empresarial e judicial. As experiências vêm demonstrando que o índice de reincidência em casos mediados é praticamente inexistente, quando todos ganham de fato. Quando se entende os limites possíveis de cada parte e o exercício dos acordos estabelecidos, há a verdadeira solução do conflito.

*Carolina Memran Schreier é especialista em mediação e advogada da Koury Lopes Advogados - cschreier@klalaw.com.br.*