

= Nenhum intervalo aparente entre os enunciados adjacentes; ou as palavras de um falante são transportadas para uma outra linha na transcrição para permitir a inserção das palavras de um outro falante para representar uma interrupção interventora.

(PAUSA) Intervalos não-cronometrados entre enunciados.

[ ] Os colchetes são usados para mostrar a sobreposição de enunciados entre dois falantes.

hhh Inspirações ou expirações audíveis.

## Proposta Reflexiva na Prática da Mediação

Silvia E. Vecchi

Silvana Greco

... Interrogado um mediador sobre o sentido de sua pergunta, respondeu que "estava procurando o interesse", seu co-mediador acrescentou que "precisava conseguir mais informação para construir a história alternativa"; outro mediador comentou que "linha de conseguir reconhecimento para esse senhor deslegitimado" ... (Em roda de mediadores.)

### INTRODUÇÃO

No exercício da mediação, nos espaços onde se formam mediadores, e nas oficinas onde se revisa sua prática, aparece, de maneira recorrente em nosso país, uma tendência a buscar o que deve ser feito, o que é o correto, qual a intervenção mais adequada, que procedimentos alcançam melhores resultados. O presente trabalho revisa esses questionamentos, sua eficácia e sua pertinência, assim como as respostas que habitualmente se ensaiam para respondê-las.

Tanto na aprendizagem como no desenvolvimento de habilidades, propõe-se aqui uma prática reflexiva, como uma modalidade de transformação que permite ao mediador apropriar-se de seus recursos, reconhecer com que lógica constrói cada intervenção e descobrir pertinências teóricas que talvez não imaginava ou, ao inverso, comprovar que, em realidade, não estava fazendo o que acreditava fazer.

A proposta orienta-se para o reconhecimento das diferenças que possam assinalar-se na forma de criar hipóteses e de escolher os pontos de referência que as sustentam. Partindo dessa perspectiva, observaremos os elementos e materiais com os quais cada mediador tece a urdidura na qual se criam os contextos para a mudança. Por meio de distintos exemplos tomados da prática, exploraremos a possibilidade de traçar mapas de ação e prover uma operatória que habilite o mediador a reconhecer a construção de suas intervenções, mudar ou modificar seu curso, e, sobre essa base, identificar a linha de mediação que se encontre mais próxima. O eixo deste trabalho destaca a importância fundamental que os contextos na determinação das conversações em mediação possuem e, portanto, o valor imprescindível de se reconhecê-los durante a ação a fim de instrumentalizar uma prática eficaz e responsável.

O conceito de significação — uma das noções filosóficas dominantes na atualidade —, tomado ao mesmo tempo com um objetivo teórico e instrumental, convida a considerar a necessidade de articular prática e teoria, pessoa e profissional.

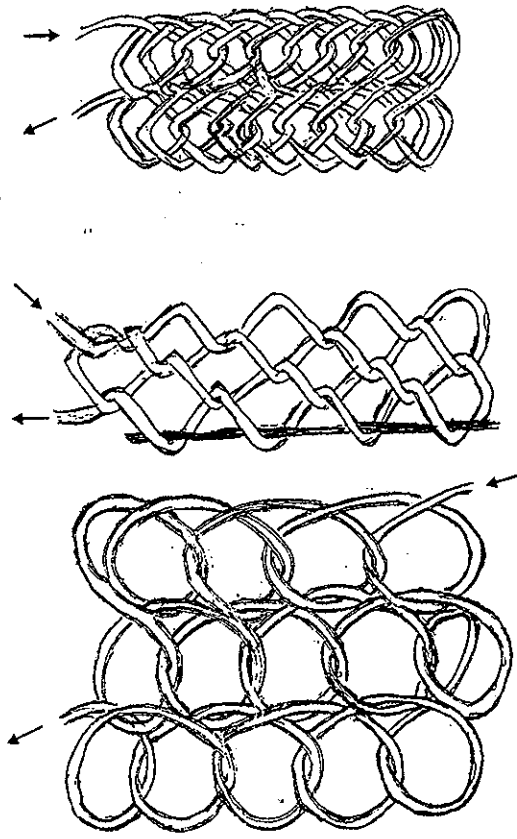


FIGURA 14.1 – Tramas e perspectivas.



FIGURA 14.2 – Diferentes perspectivas.

## HISTÓRIA DE IDÉIAS

Em mediação, o permanente questionamento sobre a própria prática resguarda o profissional de lógicas determinadas ou determinantes no pensamento, afastando-o da tendência de prever e de explicar. No entanto, tanto no desempenho profissional como na vida cotidiana são habituais as cenas em que se buscam maneiras de externalizar responsabilidades e/ou gerar atribuições cada vez que se deva explicar algum acontecimento.

Essas lógicas adquirem formas particulares de organizar-se nos diferentes âmbitos de ação. No campo jurídico, o discurso embasa a atribuição de responsabilidades numa definição *a priori* do proibido, permitido ou obrigatório, emanada de uma norma jurídica geral. Assim, as condutas das pessoas e dos conflitos que podem apresentar-se têm consignado um número previsível de soluções, constituído pelo repertório deôntico que o sistema regula. As consequências jurídicas que devem inferir-se para cada conduta seriam, portanto, cognoscíveis, simplesmente com o acesso ao conteúdo das normas (Alchourrón e Buliygin, 1974; Kelsen, 1960; Ross, 1971; Vernengo, 1976; Wright, 1970).

Resolver um problema mediante um processo judicial implica pedir ao juiz que defina quais são as consequências de dever ser que a ordem jurídica atribui a tal situação. Justamente no ato de subsumir o caso particular na norma geral, se coloca em jogo a margem de flexibilidade e de imprevisibilidade que introduz a tarefa hermenêutica do intérprete no sistema (Ross, 1963; Vernengo, 1976).

As narrativas das pessoas em conflito apresentam também uma peculiar organização lógica: os indivíduos recortam e reconhecem uma sequência de fatos única e específica que localiza seu contrário como culpado e a si mesmos como inocentes, de modo que a única forma de chegar à resolução do problema é a mudança no comportamento do outro.

Diversas teorias nas práticas sociais reafirmaram lógicas excludentes de conflitos inevitáveis que se concentram em aspectos predeterminados, estáticos e recorrentes (Foerster, 1994), mas não se ocupam dos determinantes de múltiplos contextos que atravessam as diversas situações presentes (Fried Schmitman e Fuks, 1994b; Gergen, 1994).

Partindo da perspectiva aqui desenvolvida, opera-se no processo de mediação com o fim de gerar um contexto que possibilite a mudança da lógica determinista das partes, que promova aberturas discursivas capazes de desbaratar a concepção dessa única consequência deôntica que cada envolvido tem para o caso, e que facilite o aparecimento de outras histórias que acompanhem a narrativa (Pearce, 1995, 1997). Este trabalho centra-se em desenvolvimentos em comunicação que levam em conta a co-evolução das pessoas, assim como suas relações e interações, destacando a idéia de trama social (Fried Schmitman, 1995; Shailor, neste livro). A metáfora da trama social torna-se uma das mais férteis dos novos paradigmas para entender a complexidade das relações sociais em relação com as formas de organização do pensamento atual.

Numa trama, os fios sustentam-se entre si pela maneira em que estão interconectados. E será sempre diferente conforme a posição que se observe – com que perspectiva, a que distância.

Ao mudar essa imagem ao mediador e sua tarefa, é possível pensar que também ele se posiciona em *algum* ângulo, que lhe permita apenas *algum* olhar entre todos os possíveis. No entanto, para que haja decisões e estas sejam assumidas, é necessário um acúmulo de certezas desde as quais o mediador guia suas interven-

ções. Por isso, para uma prática responsável, a capacidade reflexiva deve acompanhar as ações.

Quando se revisa a prática da mediação, surgem questionamentos comuns a outras práticas sociais em relação ao que definir como realidade e como conhecê-la. Diferentes pontos de vista sustentaram diversas possibilidades. Alguns propõem que a realidade que importa é a que as pessoas consideram importante, outros que é a que se constitui interacionalmente no mundo social, outros preferem a realidade adaptada, e assim poderia ser mencionado um grande número de opções.

O ser humano, como parte de uma sociedade tecida por fios que formam e conformam interações linguisticamente mediadas, está imerso, a todo momento, numa rede de significados. Em consequência, a busca de tais significados também se apresenta ao mediador como problema, quando reflete sobre sua tarefa.

Da mesma maneira, cada mediador recorta diversos elementos da situação que a mediação lhe apresenta, com os quais constrói suas hipóteses de trabalho; ou seja, ressignificam-se transformando os índices em pontos de referência para escolher uma intervenção e descartar outras.

As hipóteses são construções internas do mediador, conformadas pelo conjunto de idéias que o levam a escolher que intervenção utilizará para sua ação. As hipóteses selecionadas fazem agir seu guia de intervenções, iluminando sua exploração, mostram-lhe conexões possíveis baseadas nas observações e descrições recortadas da situação – os processos podem ser diversos.

Em algumas situações, os mediadores realizam uma intervenção e depois encontram uma hipótese que as sustenta; ou desde seus relatos do mundo, primeiro armam suas hipóteses e depois constroem sua intervenção; ou então, numa superposição de idéias, não identificam passos e realizam uma combinatória de ambas.

Qualquer que seja o modo em que apareçam as hipóteses, o certo é que valem e são úteis enquanto permitam apresentar um ponto de partida para o diálogo e a possibilidade de novos significados. Nas palavras de Cecchin (1992, 1994), o valor das hipóteses não está em sua verdade, mas na capacidade de “criar” repercussões na comunicação, capazes de incluir todos os envolvidos.<sup>2</sup>

No processo de construção de hipóteses, intervêm distintos elementos, dentre os quais se reconhecem especialmente dois: indicadores e pontos de referência.

Os indicadores são os sinais ou signos que o mediador capta, e que adquirem significado nesse processo. Em outros termos, depois que um sinal toma um significado particular, constitui-se em indicador de algo, e esse indicador que permite agir em certo sentido. Por exemplo, para um mediador, um gesto pode ser um sinal com possibilidade de converter-se num indicador de que uma pessoa necessita falar mais, porque o alto nível emocional presente é interpretado por ele com esse sentido.

Qualquer signo poderá funcionar como indicador, ainda que muitos fiquem só em sinais se o processo de significação não se articular para esse mediador. Os pontos de referência são aqueles em que se apoiarão esses signos e/ou indicadores para sustentar as hipóteses, significando-se. Nesses casos, um alto nível emocional se transforma em ponto de referência para a significação do gesto e, depois, o mediador intervém sobre a idéia de alentar a expressão de emoções.

Os pontos de referência também podem ser entendidos como marcadores de contexto para o mediador. No processo de construção de intervenções, atuam os distintos níveis de contexto e sua força organizativa. A diversidade, o gênero, a ideologia, entre outros, imprimirão seus significados (Keller, 1994). Por exemplo, segundo o que o gênero indique para uma população, para as mulheres dessa população, o que uma diga ou descreva que faz terá, para quem o escute desde esse contexto, um sentido ou outro.

Outra contribuição que pode oferecer a perspectiva do gênero é a diferença entre as formas discursivas que empregam homens e mulheres, assinaladas em algumas pesquisas. O que um mediador poderia interpretar nesse âmbito, outro – que carece desse elemento em sua prefiguração – poderia entendê-lo de outro modo. Por exemplo, uma forma de relação na qual o homem – que fala mais assertivamente – quem decide, e a mulher assente. Daí que um e outro mediador escolham intervenções que guiem o processo para algum ponto, utilizando vias diferentes.

Para o construcionismo social, as pessoas sempre agem a partir de e para contextos, conforme se prefigurem seus passos em relação ao contexto em que estejam incluídas, e seguindo o que este inicia em relação à forma de agir, ao que deve fazer-se, ao que é permitido, ao que é esperável, mesmo que, em sua ação, estabeleçam um

- o que e como conhecer;
- como observar;
- como passar da observação à compreensão;
- como reconhecer os significados;
- como interpretar os significados.

Cabe perguntar de que natureza é a relação entre um mediador e aquilo que quer conhecer, e de que maneira procede um mediador para conhecê-lo. O estabelecimento dessas interrogações epistemológicas e metodológicas tenta recuperar múltiplas perspectivas e compreender o sentido da ação num marco de relações diversas, juntamente com as descrições que se efetuam desde as diferentes teorias e modelos utilizados pelo mediador, e além delas.

### O VALOR DO CONTEXTO – HIPÓTESES – PONTOS DE REFERÊNCIA – MARCADORES E INDICADORES

A mediação se define como um trabalho conjunto, em que se cria um contexto no qual as pessoas podem encontrar e gerar condições de possibilidade e oportunidade para a mudança (Fried Schmitman, neste livro, 1998). Por meio da conversação, o mediador age no sentido de facilitar essas condições, mas prescindindo de sua própria qualificação em relação aos temas, conteúdos e soluções.

É importante – neste ponto – recuperar o valor do diálogo em mediação. Se este permitir pensar em algo no passado, escutar algo não-escutado, dizer algo não-dito, será possível obter novas formulações ou produções:

- para estabelecer um contexto no qual possam ser consideradas novas perspectivas: recontextualização;
- para que, a partir dali, se dêem situações que adquiram outros sentidos: ressignificação;
- para obter relatos diferentes: reformulação.

A mediação torna-se, então, um encontro comunicativo e, partindo da visão narrativa, um processo comunicacional. O diálogo adquire, assim, um caráter não-previsível, dado que não se pode saber de antemão em que direção trabalhará cada mediador. Só a conversação que ocorre no transcurso de cada mediação provê tema, conteúdo, sentido ao caminho que se traça e pelo qual vão dirigir-se mediador e mediados (Vecchi e Greco, 1997).

Desse modo, o mediador não utiliza *uma* pergunta estabelecida para obter um resultado determinado em *uma* direção prefixada, nem outras intervenções mágicas para modificar o diálogo ou gerar-se um “impassé”. Pelo contrário, um encontro de mediação torna visíveis múltiplas variáveis que cada situação pode infinitamente significar, e é inevitável, em sua análise, a dependência contextual do mediador, dos mediados e do contexto gerado com o processo.

Reconhecer a particular força significativa das circunstâncias que se articulam em cada caso implica pensar que os significados se constroem em coordenação social, atravessados pela cultura, pelas redes, pelas origens das histórias, que agem como marcadores numa situação particular.

As variáveis com que as pessoas contam para agir poderiam apresentar-se aqui como marcadores de contexto que participam na construção de conversações diferentes, conforme se adotem uns ou outros.

novo contexto (Pearce, 1994). Segundo tal perspectiva, nada tem significado fora do contexto, e, dessa forma, aquilo que adquire significado gera um novo contexto no qual há de inscrever-se as novas significações e realidades (Fried Schmitman, 1989).

Ao definir indicadores – no exemplo que liga alto nível emocional com uma intervenção destinada a alentar e falar –, as emoções se introduzem na conversação, e isso possibilita uma mudança de direção, seja ou não favorável.

Em síntese, durante a construção do contexto, geram-se também as condições de possibilidade para o mediador, determinando oportunidades para a intervenção e permitindo reconhecê-las. No processo reflexivo sobre a construção de intervenções se destaca que:

- a análise e a administração dos signos e sinais que se devem revelar é, justamente, o que guiará a intervenção;
- o reconhecimento da ação prefigurada por um contexto determinado indicará a direção que se está imprimindo;
- a instrumentalização da técnica deveria prover um contexto suficientemente diferente do que demarcava a situação até o momento;
- a capacidade de observar e analisar os efeitos que produza sua intervenção devolverá ao mediador o valor, o grau de efetividade e da pertinência da mesma.

De maneira esquemática, os elementos principais que intervêm num processo como o desenvolvido são: a) a força organizativa gerada por um contexto referente à história, à educação, à instituição, à subjetividade, etc.; b) os sinais que adquirem sentido, transformando-se em indicadores; c) os novos contextos gerados a partir de construções conjuntas.

Um modo de operacionalizar um projeto de revisão da prática, que permita ao mediador observar e reconhecer como incidiram todos esses elementos em sua atuação, consiste em recorrer aos conceitos-chave tratados aqui como hipóteses, pontos de referência e indicadores-marcadores. Nas linhas seguintes, mostramos o modo de empregar a operatória proposta em situações reais, por meio de graficações e de um inventário de perguntas que se oferecem como ferramentas.

## MEDIADORES E MEDIAÇÕES OU MEDIAÇÕES E MEDIADORES

### Caso 1 – Mediador A

Numa mediação, o marido, após ter saído há dois meses do lar, pede a determinação das visitas de seus filhos que vivem com a mãe. Afirma que, para ele, o casamento está terminado e que não voltará para ela. A mulher se nega a tratar do tema das visitas, sustenta que ele foi embora de casa intempestivamente e que, se importassem tanto os filhos, não teria ido embora.

Um primeiro mediador intervém focalizando a conversação no interesse dos filhos. Afirma a importância de ver o pai, tentando fazê-la refletir sobre o impacto que o afastamento causará nas crianças e pergunta sobre as atividades para assim verificar em que tempo poderiam ver-se. Ela, que parece uma mulher e mãe responsável, responde de um modo quase infantil e rápido, rechaçando toda tentativa do mediador nessa linha. Efetuam-se outras intervenções, sempre com destaque nos interesses dos menores, sem êxito nenhum.

Esse mediador tem por hipótese que, se a mãe se dá conta de como seu comportamento tem impacto nas crianças, por preocupar-se por elas, seguramente mudará sua atitude e consentirá nas visitas, apesar de sua irritação. O ponto de referência em que se apoia essa hipótese é o tipo de pessoa e os valores que a mãe parece sustentar. Trata-se de uma profissional, sem uma idéia muito tradicional quanto à distribuição dos papéis no casal, de modo que, seguramente, compartilharia dos enfoques psicológicos em relação à necessidade do pai na vida dos filhos. Também reconhece como matematicamente pertinente a prioridade do interesse das crianças, conforme o estabelece a maioria dos padrões éticos dos profissionais da mediação em diferentes países. Essa temática que se recorta constitui o contexto organizativo desde a formação que prefigura a ação do mediador. Os índices referidos sobre os quais se apoia são a informação proporcionada por ambos os pais no sentido de que ela viaja muito para fora do país por causa de seu trabalho e ele está mais cuidando dos filhos.<sup>3</sup>

Como já se expressou em relação ao valor das hipóteses – independentemente de que as idéias do mediador descrevam uma verdade ou estejam certas –, na situação exemplificada, ao não produzir um novo ponto de partida para o diálogo, não têm validade suficiente. As hipóteses são a conexão com o sistema por parte do mediador. Em consequência, quando não se produz uma adaptação suficiente porque não geram uma apropriação adequada por parte dos intervenientes na conversação, essas hipóteses não serão eficazes para a produção de condições que geram um contexto para a mudança.

Numa metodologia reflexiva como a proposta, contrastar hipóteses entre si permitira ao mediador advertir os efeitos que cada uma produz em relação à criação de repercussões suficientes, assim como apreender a singularidade de cada processo para cada pessoa.<sup>4</sup>

Essa atividade constitui um desafio para a capacidade operatória do mediador, encontra-se numa ordem de complexidade maior e lhe organiza uma metodologia que lhe permitirá responsabilizar-se por sua ação, independentemente de sua pertinência acadêmica e/ou institucional.

### Caso 1 – Mediador B

Outro mediador, para o mesmo contexto, quando a mãe apresenta sua oposição às visitas, pergunta-lhe mais sobre suas razões e sobre o modo como ela entende a situação. Diante desse pedido de informação, ela diz: “quero que ele volte, o nosso caso pode solucionar-se, ele está confuso, é uma crise da idade, os problemas que temos não são tão graves, nosso casamento não está acabado”. O mediador formula algum tipo de reconhecimento para o que a senhora disse, e continua explorando sobre como vê a ratificação dele de que não voltará porque sua decisão é definitiva. Ela titubeta, diz que não pode acreditar, que é uma surpresa, comove-se e começa a chorar. A partir desse momento, ambas as partes se conectam de outra maneira com o acontecido, e começa a acontecer algo muito diferente. Depois, pergunta ao marido como lhe impacta o escutado até então. Ele diz que pode entendê-la, que a respeita e que não lhe quer causar danos. Mostra-se chateado; gostaria de ajudar para que tudo fosse o menos doloroso possível, mas não sabe como.

Esse mediador tem como hipótese que o reconhecimento da diferença de significado entre o marido e a esposa era uma condição para avançar. Esse reconhecimento não acontecendo, não haverá o pedido de reflexão nem técnica alguma que permita gerar mudanças duradouras, baseadas nos valores, regras, requisitos ou interesses

de ambos. Possibilitar o reconhecimento do significado que ela dá à crise e a seu sentir produz o duplo efeito de legitimá-la e de criar as condições para que ele possa reconhecê-la. Essa ação de conhecer-reconhecer o sentido distinto que as coisas têm para cada um é o que permitirá posicioná-los simetricamente como protagonistas.

Os índices que esse mediador toma são as afirmações dela no sentido de que, se a ele importassem tanto os filhos, não teria ido embora, misturando o tema da conjuguidade com o da parentalidade.

Podíamos pensar que a variável prefigurada a partir da formulação desse mediador — que age para ele como ponto de referência ou marcador do contexto — responde à abordagem do desenvolvimento moral em que *empowerment* e reconhecimento se conjugam como metas em si mesmos.

Quando as pessoas começam a falar de seu conflito, os domínios ou focos da conversa são excludentes, e, salvo que se gere uma mudança na direção ou se criem novos pontos de abertura, esse padrão conversacional ficará estabelecido como único, fixando a visão do problema.

As duas intervenções mostram tentativas diferentes de ampliar o domínio da conversa e, talvez, pudessem ser pensadas muitas mais. Para preferir uma intervenção sobre outra, será necessário colocar em ação a capacidade de observar os efeitos que produzirá e reconhecer as referências pessoais, históricas, culturais e a linha de formação em mediação, todos fazedores de dependência contextual. Por outro lado, e ao mesmo tempo, reconhecer como cada um desses elementos influi na própria construção de intervenções constitui um metanível que se denomina *reflexividade*.

### Caso 2 — Mediador L

A mãe de dois filhos menores solicita a mediação na qual o marido comparece voluntariamente. Apresenta a necessidade de decidir sobre a pensão alimentícia para seus dois filhos, que há seis meses não recebe do pai. Argumenta que, se fosse a juízo, não só poderia reclamar esse período, mas também todo o anterior, já que ele não tinha constância no pagamento de alimentos. Diz querer uma comunicação normal e se queixa de não entender porque essa se havia deteriorado. Também pede que o pai lhe outorgue uma autorização ampla para sair do país com os filhos de ambos. Ele, irritado, furioso, diz que não lhe interessa permanecer na mediação, e que não permitiria ameaças: “Como podia ser que, com todo dinheiro que lhe havia dado, ela nem sequer tentasse falar-lhe normalmente, e ele recebesse uma citação para falar do tema com um terceiro!”.

O mediador ressalta o caráter voluntário da mediação e lhe pergunta diretamente o que o havia motivado a comparecer. O homem responde que compareceu para saber de que se tratava, o que ela queria, mas vendo como se formulava o estabelecimento não estava disposto a permanecer. O mediador legítima sua irritação e propõe que, antes de retirar-se, avalie as vantagens de ir-se em relação a permanecer.

A hipótese da intervenção do mediador é que ele seguramente tem suas próprias razões para permanecer. Seu ponto de referência está na experiência prévia em casos como este: dizem que não querem, mas querem. Por essa razão, entendeu ser útil aplicar o paradoxo que implica estar contra a própria vontade num lugar onde a assistência é voluntária. O índice utilizado pelo mediador é a grande irritação dele, que não é proporcionada pela única motivação expressada, no sentido de ter comparecido só para saber o que ela queria.

O paradoxo seria utilizado, neste exemplo, como manobra de controle: o controle está posto em que permaneça porque o mediador assim o quer e com o objetivo de abordar outras questões que devem tê-lo motivado a comparecer.

Qualquer técnica pode ser utilizada como movimento ou como manobra; esta distinção implica uma significativa variação no grau de protagonismo oferecido às partes. O primeiro gera um espaço de reflexão para que a pessoa decida; no segundo, escolhe o mediador, partindo de sua decisão *a priori* sobre o que é bom. Reconhecer essas diferenças na forma de utilização das técnicas lhe permitirá tomar consciência, cada vez, de se o faz por escolha, porque é o único recurso em suas habilidades, ou porque aceita alguma linha ou modelo de mediação. Em qualquer caso, esse reconhecimento durante sua ação lhe permite apropriar-se da operatória, aumentando seus recursos.

### Caso 2 — Mediador M

Na mesma situação, uma vez terminada a expressão dele, o mediador pergunta: “o que, daquilo que escutou, o motiva a ir embora, e o que o motivaria a permanecer?”. Ele, visivelmente surpreso, responde que o que o obriga a ir embora é a ameaça óbvia e de mau gosto dela, e a permanecer, que ele também tem muitas coisas a pedir e muitas com as quais não está de acordo. Por sugestão do mediador, faz uma lista de pontos a serem tratados. Cria-se uma agenda em que se agregam aos pontos dela, os dele, e o processo passa a ser de ambos.

A hipótese é a mesma que no contexto anterior: ele tem suas próprias razões para participar da mediação que vão além de querer escutar o que ela pede. O índice para apoio da hipótese — a grande irritação dele — tampouco varia. O ponto de referência coincide parcialmente, e se parece muito com o anterior: “os tudo ou nada nunca são absolutamente tudo ou nada”.

O que agrega este segundo mediador é a inclusão no ponto de referência de sua convicção sobre que papel implica a criação de condições para que as partes tomem a maior quantidade de decisões possíveis. Aparece como ponto de referência um contexto da formação do mediador que inclui o outro como interlocutor.

Não é a mesma coisa que o mediador decida que deve permanecer, que lhe ofereça condições para que ele possa explorar se tem motivos para fazê-lo, de modo que, se os encontra, a decisão de permanecer lhe pertença.

Recorda-se que o valor do diálogo em mediação, se inclui o outro — nesse caso, desde duas motivações —, tem como consequência direta produzir uma mudança no relato e na autonarração. A mudança só será possível se são estabelecidas perspectivas diferentes que possam ser consideradas pelo outro; ver suas propostas focalizadas em novos âmbitos lhe permitirá adquirir sentidos novos. Nos exemplos descritos, pode-se observar que, se o participante recebe a intervenção prefigurada pelo mediador como vantagem-desvantagem — caso 2, Mediador L —, terá seguramente menos valor significativo próprio que se ele mesmo a posiciona desde suas motivações — Caso 2, Mediador M.

Kenneth Gergen, em suas reflexões críticas sobre as ciências sociais, propõe que a linguagem tem a possibilidade implícita de criar novos mundos. No intercâmbio social, a linguagem utilizada na coordenação das pessoas oferece mais opções do que as mencionadas no começo deste capítulo como antagonismos, competências, versões únicas e excludentes. Possibilitar o enriquecimento da conversa entre os

disputantes implica, em si mesmo, toda uma intervenção assumindo que não tenham esgotado seus recursos para encontrar soluções.

### Caso 2 – Mediador N

Uma mulher reclama a retomada do pagamento da pensão alimentícia que, há seis meses, o pai dos dois filhos não entregava, e também a autorização para que as crianças saiam do país. Conta que, no ano anterior, devia viajar ao exterior, o pai negou a autorização e acudiu a um juiz. Durante a gestão judicial, ele mudou de opinião e outorgou a tão esperada autorização. Expressa que não quer voltar a passar por uma situação tão tensionante, pelo que solicita se assine uma autorização ampla e antecipada recíproca – em privado confia ao mediador que tem prevista uma viagem fora do país para esse fim de ano.

Ele sustenta que, durante os dois anos de separação, contribuiu com uma soma mais do que suficiente para seus filhos, superior ao que corresponde por lei, e que agora não pode dar mais. Na verdade, entende que, com as somas dadas até este momento, tem crédito a seu favor por vários meses mais. Nega-se a outorgar a autorização de antemão, daria quando fosse chegado o momento. Afinal assim havia sido feito na vez anterior.

O mediador lhe pergunta se suspeita ou teme que a mãe possa levar as crianças sem seu consentimento. Ele responde que não, que a mãe nunca faria uma coisa assim, que, em sua opinião, ela é absolutamente confiável.

A hipótese em que o mediador baseia sua intervenção é em sua experiência neste tipo de situações. É uma problemática comum que o cônjuge que não vive com as crianças tema que o outro queira levá-los de si.

O índice ou ponte de referência não inclui nenhum outro elemento nem tem outro ajuste com o de fora mais do que o que o mediador conhece como regularidade ou repetição marcada por sua experiência nessas situações. Uma característica desta intervenção é que realiza uma atribuição direta de significado, em contraposição à exploração de significado. Outra nota que a distingue é seu foco nas regularidades, ou o constante.

Como se dizia, algumas teorias destacam o constante das pessoas ou dos eventos – sempre as coisas são assim. Outras têm como foco processos de mudança e se baseiam mais na exploração do que na significação, podendo-se também reconhecer essa variação em intervenções de um mesmo mediador em diversos momentos (Elkaim, 1994; Fried Schmitman, 1987).

### FERRAMENTAS

A Figura 14.3 apresenta uma graficação da força contextual e o protagonismo na construção de intervenções, enquanto a Figura 14.4 mostra como se posicionariam, neste diagrama, alguns dos mediadores dos casos resenhados. Convida-se o leitor a seguir o procedimento reflexivo proposto por este capítulo, trabalhando sobre seus próprios casos e posicionando-os na zona correspondente. Como auxílio, incluí-se um guia de perguntas.

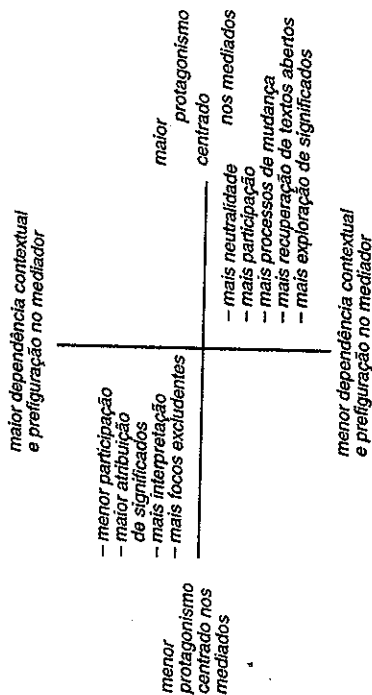


FIGURA 14.3

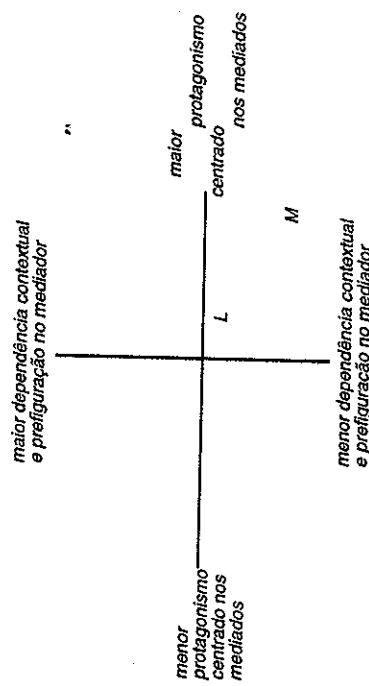


FIGURA 14.4

### GUIA DE PERGUNTAS PARA A REVISÃO DA CONSTRUÇÃO DE INTERVENÇÕES

- Que sinais retiveram minha atenção?
- De onde provêm?
- Que ou quem os gera?
- Como reconhecer a que ou a quem pertencem?
- Que valor adjudico a esse/s sinal/is?
- No valor que lhe/s adjudico, que tipo de descrição realizo?
- Que fatores intervêm para atribuir valor?
- Observo repercussões da intervenção?
- Como verifico seu efeito?

Numa mediação, o previsível resulta do imprevisível; ou seja, da combinatoria infinita de mundos com capacidades de gerar outras visões possíveis pela conversação. Manter-se alerta à geração de uma prática centrada na coordenação de significa-

dos diversos e ao modo de participar dele é responsabilidade do mediador, assim como também trabalhar na criação de contextos capazes de estimular condições de possibilidade que expandam a experiência e dêem sustentação para instrumentalizar técnicas e ferramentas.

Nas propostas reflexivas, as práticas desconstrutivas permitem revelar de que modo foi pensado e realizado (Andersen, 1992). Quando se volta a olhar o fato, poder reconhecer o que e como se faz permite ao mediador exercer apropriação de intenção, ação e reflexão em sua prática (Fried Schnitman, 1994a, p.385). Não se trata de uma proposta para um modelo ou um contexto específicos, é um marco qualitativo para o reconhecimento de uma prática profissional. E é também uma questão ética, enquanto a prática implica o saber de um exercício ou faculdade, a destreza nesse exercício e o método que observa cada um em suas operações.

## NOTAS

1. As autoras desenvolvem e pesquisam projetos de treinamento e formação em mediação. Desde 1995, fazem parte de uma equipe interdisciplinar para a docência e a prática, compartilhando a modalidade reflexiva. Ambas pertencem a instituições destacadas no campo da mediação e a resolução alternativa de conflitos. Silvana Greco é advogada, mediadora e treinadora da *Fundación Libre*, e Silvia Vecchi é coordenadora da área de mediação da *Fundación Interfas*. Ambas são docentes titulares e coordenadoras gerais do treinamento interdisciplinar em mediação familiar sustentado conjuntamente por ambas as fundações desde 1996.
2. Embora essa formulação tenha sido desenvolvida para os sistemas familiares, poderia ser trasladada para a mediação em geral.
3. A tarefa desconstrutiva poderia oferecer muitos outros signos, ou colocar em dúvida a referência à qual alguém diz que se atém.
4. Sobre hipóteses e sua relação com a neutralidade, ver Vecchi e Greco, 1997: "Só de maneira geral e em ordem à neutralidade como dever ético do mediador, podemos dizer que essas construções não deverão questionar o sentido de realidade que tem o que acontece às pessoas, nem colocar em dúvida a veracidade do relato, nem afastá-lo de suas idéias".

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALCHOURRÓN, C.E.; BULYGIN, E. (1974) *Introducción a la metodología de las ciencias jurídicas y sociales*. Buenos Aires: Astrea.
- ANDERSEN, T. (1992) "Reflexiones sobre la reflexión con familias". In: MCNAMEE, S.; GERGEN, K.J. (comps) *La terapia como construcción social*. Barcelona - Buenos Aires - México: Paidós. 1996. p. 77-91.
- CARRIÓ, G.R. (1965) *Notas sobre derecho y lenguaje*. Buenos Aires: Abeledo Perrot.
- CECCHIN, G. (1992) "Construcción de posibilidades terapéuticas". In: MCNAMEE, S.; GERGEN, K.J. (Comps.) *La terapia como construcción social*. Barcelona - Buenos Aires - México: Paidós, 1996. p. 111-120.
- CECCHIN, G. (1994) "Construccionismo social e irreverencia terapéutica". In: FRIED SCHNITMAN, D. *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires - Barcelona - México: Paidós, p. 333-346.
- ELKALIM, M. (1994) "En los límites del enfoque sistémico en psicoterapia". In: FRIED SCHNITMAN, D. *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires - Barcelona - México: Paidós. p. 313-324.

- FOERSTER, H. von (1994) "Visión y conocimiento: disfunciones de segundo orden". In: FRIED SCHNITMAN, D. *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires - Barcelona - México: Paidós, 1994. p. 91-113.
- FRIED SCHNITMAN, D. (1987) "Dialéctica Estabilidad-Cambio: Ópticas de la Dinámica Familiar". *Terapia Familiar*, 16, p. 115-128.
- \_\_\_\_\_. (1989) "Paradigma y Crisis Familiar". *Psicoterapia y Familia*, 2 (2), p. 16-24; *Gaceta Psicológica*, número especial sobre "Realidad y Sufrimiento Psíquico", 1989.
- \_\_\_\_\_. (1995) "Hacia una terapia de lo emergente: construcción, complejidad, novedad". In: MCNAMEE, S.; GERGEN, K.J. (eds) *La terapia como construcción social*. Barcelona - Buenos Aires - México: Paidós, p.253-274.
- \_\_\_\_\_. (1996) "Between the extant and the possible". *Journal of Constructivist Psychology*, 9 (4), p. 263-282.
- \_\_\_\_\_. (1998b) "New paradigms, new practices". In: *New paradigms, cultures, and subjectivity*. Nova Jersey: Hampton Press (no prelo).
- \_\_\_\_\_. (1994a) "Metáforas del cambio: terapia y proceso". In: FRIED SCHNITMAN, D. *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires - Paidós, 1994. p.337-391.
- \_\_\_\_\_. (1994b) "Reflexiones de cierre. Diálogos, certezas e interrogantes". In: FRIED SCHNITMAN, D. *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires: Paidós, p. 447-453.
- GERGEN, K.J. (1994) *Realidades y relaciones. Aproximaciones a la construcción social*. Barcelona - Buenos Aires - México: Paidós, 1996.
- KELSEN, H. (1960) *Teoría para del derecho*. Buenos Aires: Eudeba.
- KELLER, E.F. (1994) "La Paradoja de la Subjetividad Científica". In: FRIED SCHNITMAN, D. (ed) *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires: Paidós, p. 143-173.
- PEARCE, W.B. (1994) "Nuevos Paradigmas y metáforas comunicacionales: el pasaje de la teoría a la praxis, del objetivismo al construccionismo social y de la representación a la reflexividad". In: FRIED SCHNITMAN, D. *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*. Buenos Aires: Paidós, p. 265-283.
- \_\_\_\_\_. (1995) "Beyond stories". *Human Systems: The Journal of Systemic Consultation & Management*, 6.
- \_\_\_\_\_.; LITTLEJOHN, S.W. (1997) *Moral conflict, when social worlds collide*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- ROSS, A. (1963) *Sobre el derecho y la justicia*. Buenos Aires: Eudeba.
- \_\_\_\_\_. (1971) *Lógica de las normas*. Madrid: Tecnos.
- VECCHI, S.E.; GRECO, S. (1997) "Mediación familiar. Neutralidad, vínculo y proceso comunicacional". Proposta apresentada nas "Primeras Jornadas Nacionales y del Noroeste Argentino de Mediación", Tucumán, maio de 1997.
- VERNENGO, R. (1976) *Curso de teoría general del derecho*. Buenos Aires: Cooperativa de Derecho y Ciencias Sociales.
- WRIGHT, H.G.von (1970) *Normas y acción. Una investigación lógica*. Madrid: Tecnos.