

MEDIAÇÃO FAMILIAR A «ESCUTA ACTIVA»: REQUISITO BÁSICO DA MEDIAÇÃO FAMILIAR



Maria José Barbosa

Resumo: Neste trabalho é feita uma reflexão sobre a importância da «Escuta Activa». São apresentados os conceitos de Mediação Familiar e «Escuta Activa» e tecidas algumas considerações sobre a utilização deste último ao longo de todo o processo de Mediação Familiar. Apresenta-se a «Escuta Activa» como requisito para que a Mediação Familiar possa levar à mudança psicológica. Delineiam-se fronteiras entre Relação de Ajuda, Intervenção Psicoterapêutica e Mediação Familiar.

O objectivo da Mediação Familiar é o de chegar a um projecto uno, construído e aceite por ambas as partes.

Este artigo considera que a Mediação Familiar inspira-se na Abordagem Centrada na Pessoa assenta na premissa de que o ser humano é capaz de avaliar a sua situação e fazer escolhas construtivas. Apesar da conflitualidade existente no início do processo de mediação, as pessoas que recorrem ao mediador familiar têm uma participação activa e directa na resolução do seu conflito, sendo as próprias a encontrar formas de organização adequadas às suas exigências e aos seus interesses.

Palavras-chave: Conflito, Divórcio, Escuta Activa, Mediação Familiar.

Abstract: This article reflects on the importance of «active listening». The concepts of Familiar Mediation and «active listening» are presented and the use of the latter throughout the process of Familiar Mediation is considered. The active listening is presented as a requisite for Familiar Mediation to lead to psychological change.

Bounds are defined between Help Relation, psychotherapeutic intervention and Familiar Mediation.

The goal of Familiar Mediation is to come to a unified project built and accepted by both parts.

It is considered that Familiar Mediation, inspired in the Person Centred Approach is based on the principle according to which the human being is capable of evaluating his situation and make constructive choices. In spite of initial conflicts, people who look for the family mediator play an active part in finding the solution to their problem and in finding ways of organization suitable for their demands and interests.

A mediação, como processo de resolução alternativa de conflitos, pressupõe a participação voluntária das partes num processo estruturado, em que um terceiro neutro – o mediador – acompanha as partes em litígio na identificação dos seus interesses e na resolução das suas divergências.

Embora a mediação traduza uma actividade muito antiga usada por chineses e grupos socialmente bem estruturados, como os Quakers americanos, a Mediação Familiar, tal como é entendida actualmente, nasceu nos EUA na década de 70. O termo foi usado pela primeira vez no âmbito dos conflitos familiares em Atlanta por Coogler, psicólogo e advogado.

Em Portugal a Mediação Familiar é habitualmente usada como forma alternativa e complementar de resolver conflitos inerentes à dissociação familiar. Neste contexto, a Mediação Familiar é entendida como um processo dinâmico onde um casal, em separação ou divórcio, pede voluntariamente ajuda a uma terceira pessoa neutra, o mediador, para que ao longo de um processo consigam definir um conjunto de situações em que não há consenso.

O mediador é um terceiro, independente ao conflito, que assegura um procedimento flexível e adequado às exigências das partes, levando os interessados através da comunicação a superar consensualmente o conflito que os vincula.

A Mediação Familiar desenvolve-se ao longo de um processo dinâmico, estruturado e continuado, em que se privilegia a cooperação em desfavor da competição. Obedece a um decurso e a fases. Cabe ao mediador o controlo do processo. Trata-se de um controlo restrito, já que incide sobre o processo e não sobre o seu conteúdo. O mediador abstém-se de dar soluções, decidir ou fazer recomendações ou sugestões, competindo-lhe tão só acompanhar as partes na identificação dos seus interesses e na elaboração de um acordo que satisfaça as necessidades de ambos.

Num modelo de Mediação Familiar inspirado na Abordagem Centrada na Pessoa, clientes e mediador estão no mesmo plano. O “saber” do mediador assenta na sua capacidade de se centrar na pessoa do cliente, não o dirigindo nem abandonando, mas acompanhando-o na descoberta de soluções satisfatórias e criativas para o seu diferendo, respeitando-o na sua auto-direcção.

A não-directividade do mediador traduz o respeito e confiança que este deposita nos seus clientes.

I – A comunicação

Um dos objectivos prosseguidos pela Mediação

Familiar é, no nosso entender, incrementar e facilitar a comunicação do casal. Assim sendo, consideramos muito importante a sensibilização do mediador para a comunicação, já que este ajuda o casal a encontrar pontes comunicativas.

É tarefa do mediador não só assegurar que cada parte exprima o seu ponto de vista, como também que se escutam entre si. Desta forma ele contribui para que ambos os clientes encontrem soluções que possam satisfazer mutuamente.

A Mediação Familiar encoraja a colaboração do casal, ajudando-o a manter uma comunicação clara e flexível, propiciadora da clarificação de atitudes e expectativas. Contudo, na Mediação “não se entra” no conflito, não se buscam os “porquês”, mas a resolução do conflito – esse é o seu objectivo. É certo que os clientes, ao se “apropriarem” da realidade vão crescer, vão mudar. O objectivo último da mediação não é essa mudança mas a resolução pacífica do conflito, existindo consequentemente crescimento e desenvolvimento pessoal.

O mediador tem recursos técnicos que conjuntamente com uma atitude empática, flexível, criativa e confiante no processo, lhe permite desbloquear as crises ou “momentos negros”, nos quais parece não haver saída ou solução positiva.

Em tais situações deve o mediador, desde logo, realçar que o controlo do processo lhe compete, assim como criar condições para que a dificuldade que está a ser sentida seja ultrapassada.

Da mesma forma que há diferenças de opiniões e interesses, também há encontros, pelo que o mediador poderá realçar esse interesse comum, após o que poderá levantar a questão: “Que alternativa pensam que têm para que o vosso interesse se satisfaça?”.

As posições são posturas defensivas. Uma posição exclui outra e não permite a negociação. Quando se trabalham interesses e não posições, então sim, pode-se gerar alternativas. O trabalho do mediador é, pois, transformar as posições em interesses e a pergunta é uma das suas ferramentas de eleição.

Ora para que possa ser feita a pergunta adequada tem de ter havido uma escuta prévia, ou seja, sem escuta a pergunta corre o risco de perder a sua potencialidade.

A escuta não só é necessária como imprescindível ao bom desenrolar de um processo de mediação em qualquer das fases em que nos encontremos.

II – Comunicação eficaz

A escuta é importante porque leva os clientes a

sentirem-se ouvidos, o que os encoraja a “abrirem-se”, a falar, a participar. Por outro lado, como acima referido, só se farão perguntas “oportunas”, ou seja, só se fará bom uso da informação recebida se houver uma escuta atenta e aceitante.

A Mediação Familiar é uma intervenção em que há um controlo do processo pelo mediador, e esse controlo não pode deixar de se fazer sob pena de abortar o processo. Todavia, controlar o processo não significa ser o mediador a dizer o que deve ser feito. Qualquer hipótese levantada ou sugestão apresentada deve ser oferecida como uma opção, daí ser apresentada através de pergunta.

Se o mediador pergunta é porque permite a liberdade de quem dá a resposta. Mas, o respeito por essa liberdade passa, também, pela escuta de quem fez a pergunta. Escuta subsequente à pergunta e após a mesma.

Há autores, como Thomas Gordon, discípulo de Carl Rogers, que fala em comunicação «eficaz». Eficaz, no sentido em que atinge o seu propósito de comunicação, ou seja um fala e o outro ouve. Ineficaz será a comunicação em que um ou outro dos interlocutores não se sente respeitado. E em que consiste esse respeito?

Sempre que há jogos de poder para se conseguir aquilo que pretendemos, não há respeito pelo outro, pela sua vontade.

Ora na Mediação Familiar deve ser dada liberdade para que aconteça algo totalmente diferente daquilo que o mediador está a pensar. **A função do mediador é ajudar à clarificação** para que haja condições para ser tomada uma decisão, feito um acordo pelos clientes, nunca pelo mediador.

Só uma escuta atenta permite captar estas “subtilezas” das relações interpessoais. A pergunta permitirá clarificar e confirmar, oferecer opções nunca soluções, e é subsequente à escuta. Precede-a.

III - A Escuta Activa

A «escuta activa» é uma expressão que manifesta uma forma de ouvir onde há uma manifestação clara de se escutar e compreender o que foi dito.

A «escuta activa» é apelidada de activa porque não existe só um ouvir, mas também uma prova para o

cliente de que o mediador o escudou, ou seja, o ouviu e compreendeu a sua mensagem.

Por vezes o mediador tem de reformular para se certificar, confirmar, para clarificar, para obter mais informação. Ao fazê-lo está a contribuir para a sua compreensão dos factos, a buscar mais informação que pode vir a ser útil, e a colaborar para que o cliente também clarifique a sua posição face aos factos e aos seus interesses.

No processo continuado que é a Mediação, o cliente toma decisões. É importante realçar que o processo de Mediação Familiar se desenvolve em fases distintas, sendo que em todas elas, sem excepção, a «escuta activa» tem um papel efectivo.

IV - A «Escuta Activa» na Mediação Familiar

De acordo com o Presidente do Fórum Europeu de Mediação podemos considerar na Mediação Familiar quatro fases precedentes ao Acordo.

Numa primeira fase procura-se “aconchegar” a crise. Utiliza-se de uma forma privilegiada a empatia¹ e a flexibilidade. Após esta fase passar-se-á para a segunda fase de recolha de informação. Prossegue-se com a criação de alternativas, o que corresponde a uma terceira fase. E à negociação que precede o Acordo.

Considera Daniel Bustello que em todas estas fases é importante o uso da «escuta activa» para que se preencham os objectivos em causa, ou seja, para que se percorram os diferentes passos até chegar ao Acordo.

O que este mediador de reputação internacional sempre realça é que a escuta e a compreensão têm de acompanhar todas as fases do processo sob pena de haver retrocessos. Quando refere que tem de haver compreensão por parte do mediador não pretende com isso significar que o mediador tem de estar de acordo. É possível compreender e estar em total desacordo. Contudo, o ponto de vista do mediador não tem de ser explicitado, muito menos imposto. O ponto de vista do cliente, esse sim, deve ser expresso e exposto com clareza.

Afigura-se que um diálogo construtivo entre os intervenientes é imprescindível e importante. Como tal, o mediador deve prestar a maior atenção ao que é

¹ Etimologicamente o termo “empatia” provém de *empathés*, que por sua vez deriva de *en páscho*, que significa “sentir-se em, sentir-se desde, sentir-se dentro”.

Em sentido poético significa habitar temporariamente a vida do outro, delicadamente, sem causar prejuízos.

Conceitualmente empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro e perceber o ponto de vista dele, com as nuances subjectivas e os valores pessoais inerentes. É a tentativa de compreender o significado pessoal do outro.

apresentado. Como? Reconhecendo e demonstrando que compreendeu.

V - Dificuldades da utilização da «Escuta Activa»?

A compreensão não passa por uma atitude de tranquilização, lisonja, análise ou simpatia. Também não passará pela projecção das nossas emoções.

Todos somos tentados a projectar as nossas próprias experiências, as nossas emoções sobre as experiências dos outros. Ainda que não possamos deixar de o fazer, penso que se for interiorizado que o papel do mediador familiar passa por respeitar os clientes como pessoas diferentes de nós, com a prática desta intervenção e maturidade pessoal a projecção irá diminuir.

O mediador tem tendência para se apressar a oferecer soluções. Não o deve fazer. E porquê ?

- o mediador deve possuir um sentido de confiança no processo e ter uma atitude de aceitação incondicional positiva pelos clientes, o que implica uma confiança e respeito pelos clientes e pelos sentimentos que manifestam;
- o mediador deve ter uma forte capacidade de ouvir, compreender e comunicar a sua compreensão;
- a «escuta activa» vai permitir ajudar os clientes a exprimirem-se e, desta forma, clarificarem o que realmente pretendem;
- o uso da «escuta activa» pressupõe um conjunto de atitudes ou aptidões do mediador, e é um instrumento, entre outros, a ser usado pelo mediador.

A «escuta activa» não é um “golpe de magia” do mediador para criar as condições para que os seus clientes possam tomar uma decisão cooperando um com o outro. Contudo, **através da «escuta activa» o mediador pode clarificar, promover o diálogo, criar um ambiente em que impera a liberdade para pensar, questionar, explorar, criar.**

Um aspecto importante e que pode constituir uma dificuldade na prática da Mediação Familiar são as zonas de fronteira entre esta e outros tipos de relação,

como a Relação de Ajuda ou ainda a Relação Psicoterapêutica.

A Mediação Familiar segundo o modelo da Abordagem Centrada na Pessoa pode ser encarada como uma forma de Relação de Ajuda, tal como Rogers a entendeu. Rogers definiu a Relação de Ajuda como “uma relação na qual pelo menos uma das partes procura promover na outra o crescimento, o desenvolvimento, a maturidade, um melhor funcionamento e uma maior capacidade de enfrentar a vida” (Rogers, 1977, p.43).

E quanto à intervenção psicoterapêutica? A intervenção de um mediador familiar é diferente de uma intervenção psicoterapêutica, ainda que ambas possam utilizar “ferramentas” comuns. Nomeadamente a «Escuta Activa» pode ser utilizada ao nível psicoterapêutico já que não é específica de qualquer tipo de intervenção.

Desde logo o **mediador familiar debruça-se sobre os factos e não sobre os sentimentos**² e a intervenção terapêutica foca-se nos sentimentos e não nos factos.

Para que uma intervenção seja terapêutica é necessário que seja dirigida ao sentimento que sustenta os factos ou acontecimentos que o cliente está a relatar. Em contraposição a Mediação Familiar foca-se nos factos e não nos sentimentos. O seu objectivo prioritário é a gestão do conflito, com vista à sua resolução.

A intervenção psicoterapêutica foca-se na Pessoa e não no problema. A mudança psicoterapêutica está relacionada essencialmente com a noção ou imagem que o cliente tem do seu “eu”. No diálogo com o cliente o terapeuta interessa-se em saber qual o sentimento que está por detrás da sua comunicação e não pelos factos, acontecimentos ou circunstâncias. Em contraposição a Mediação Familiar foca-se no conteúdo ou “realidade objectiva”. Interpretar, analisar, reflectir sobre a vivência do cliente não estão no âmbito da Mediação Familiar.

VI – Em título de conclusão

Ao realçar alguns aspectos da Mediação Familiar é de dar destaque ao papel da «Escuta Activa», entendida como uma forma especial de escuta, já que é acompanhada de uma manifestação clara de ouvir e compreender o cliente, assim como de lhe transmitir

2 A noção de sentimento abrange não só a experiência de natureza emocional ou afectiva (angústia, vergonha, inveja, ódio, amor, desejo, inquietação, prazer, etc) como também revela a maneira como a pessoa percebe essa experiência e a experiência relativamente à imagem do Eu.

As intenções, impressões, crenças, atitudes, englobam-se nesta noção de sentimento.

A noção de factos refere-se aos elementos materiais ou sociais que servem de veículo ou de contexto ao sentimento.

essa compreensão.

O papel atribuído ao mediador familiar na diferença com a actuação da intervenção terapêutica deve estar claro. Contudo, a Mediação Familiar se desenvolvida de acordo com determinada postura psicológica – a Abordagem Centrada na Pessoa, promove crescimento, maturidade e uma maior capacidade de enfrentar a vida, já que é Relação de Ajuda.

A Mediação Familiar inspirada na Abordagem Centrada na Pessoa assenta na premissa de que o ser humano é capaz de avaliar a sua situação e fazer escolhas construtivas. Apesar da conflitualidade existente no início do processo de mediação os clientes que recorrem ao mediador familiar têm uma participação activa e directa na resolução do seu conflito, sendo os próprios a encontrar formas de organização adequadas às suas exigências e aos seus interesses.

BIBLIOGRAFIA

- BARBOSA, M.J.(2000): A Mediação Familiar e a Resolução do Conflito – Contributos de Carl Rogers. Trabalho Original apresentado no Curso de Pós-Graduação em Relação de Ajuda. ISPA
- BUSTELO, D., URRÍOL, E.(1995): La Mediación Familiar Interdisciplinaria. Madrid: ed. BMS Ediciones S.L.
- FARINHA, A., LAVADINHO, C.(1998): Mediação familiar e responsabilidades parentais. Lisboa:ed. Almedina
- GORDON, T., BURCH, N.(1998): P.E.E. Programa do Ensino Eficaz. Lisboa:ed. Escola Superior de Educação João de Deus
- KINGET, M., ROGERS, C.(1977): Relações Humanas e Psicoterapia. Belo Horizonte: ed. Interlivros

