

AS EMOÇÕES NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E OS DESAFIOS DE SEU MANEJO ADEQUADO

Cleide Rocha de Andrade*

Márcio da Silva Gomes**

RESUMO

Este texto pretende apontar a relevância das emoções na Mediação de Conflitos e destacar seu papel essencial na tomada de decisões, a partir das contribuições científicas da Psicanálise e da Neurociência. Nesse sentido, superar os mitos que colocam em oposição razão e sentimentos podem favorecer o manejo apropriado das emoções expressas pelo mediados e propiciar o aprimoramento da prática profissional do mediador.

Palavras-chave: Emoções. Mediação de conflitos. Tomada de decisões. Psicanálise. Neurociências. Boa prática.

1 INTRODUÇÃO

“—Então, é só isso?”

Essas são palavras de Mariana, logo após sua participação na audiência sobre o divórcio que pôs fim à sua história de casamento com Miguel. Ansiosamente, ela aguardara esse dia em que esperava falar para ele sobre seus sentimentos contraditórios em relação à união e sobre a difícil conclusão que se formara em sua mente de que seguirem suas vidas, em separado, era o melhor caminho para ambos, já que não conseguiam conversar e sofriam com o desamor que lhes tornavam inimigos íntimos.

Todavia, Mariana só respondeu a algumas poucas perguntas feitas rapidamente pelo juiz e citou os dados solicitados por seu procurador. Finda a

* Doutoranda em Psicologia, mestre em Psicologia, Mediadora de Conflitos, professora em cursos de graduação e de formação de mediadores.

** Pós-graduado em Direito Processual, bacharel em Direito, advogado e mediador de conflitos.

audiência, ela saiu portando um termo de divórcio e, também, uma queixa persistente, mesmo já muitos anos passados, de que não pôde falar o que planejara dizer para o juiz e para o ex-marido naquele momento inesquecível de sua vida.

A história que nos foi contada acima faz parte do cotidiano do Judiciário brasileiro, e, quiçá, dos tribunais pelo mundo afora. Insiste, na cultura, a errônea crença de que os sentimentos devem ser reprimidos em momentos de tensão, pois eles podem prejudicar o processo racional e consciente de tomada de decisões.

Nossa proposta, neste painel de trabalhos, é discutir o papel das emoções, no processo de mediação de conflitos, para que a tomada de decisões racionais ocorra de maneira assertiva e, para isso, vamos apresentar contribuições do campo da Psicanálise e recortes de estudos em Neurociências que auxiliam a desfazer os mitos e máximas que encobrem ou negam a necessária conexão entre sentimentos e razão. Desse modo, esperamos colaborar com novos olhares sobre a importância do manejo adequado das emoções para uma boa prática de mediação.

2 DESENVOLVIMENTO

Para a Psicanálise, os afetos e suas manifestações de amor, ódio, tristeza, alegria, angústia, repulsa e medo são atemporais e se mantêm ativos na vida relacional de um sujeito, ainda que ele, na maioria das vezes, não se mostre consciente disso. Tais afetos são atualizados cotidianamente e regem seu modo de amar e estabelecer relacionamentos; manifestam-se por meio do embate com outros sujeitos, permeiam seu modo de apreender o mundo e orientam os seus comportamentos, pensamentos e atitudes e, destarte, caracterizam seu modo singular de fazer laços e sofrer.

Assim, para essa abordagem teórica, os sentimentos são matéria nobre, cabendo ao processo terapêutico acessar e revisitar percepções, experiências vividas e pensamentos que compõem o núcleo emocional e relacional desse sujeito. Tal acesso se faz via palavra, quando se pede ao sujeito que conte sobre si, sua história, suas necessidades e temores. A expectativa é que se descortinem para ele, pelo trabalho de reexame e reflexão, novos horizontes de compreensão sobre seus afetos e necessidades e daí possam emergir escolhas mais conscientes e orientadas para a satisfação de seus anseios e sua vida em sociedade.

Para as Neurociências, compreender a interação entre o sistema nervoso e os comportamentos humanos, em seus processos exitosos, ou malsucedidos de adaptação social, é o que tem feito essa jovem ciência prosseguir em passos rápidos e largos. Estudos recentes, apoiados em pesquisas que utilizam equipamentos de última geração, como tomógrafos e exames de ressonância magnética, permitem mapear o cérebro e suas estruturas e melhor conhecer os sistemas que o integram e suas funções. O neurocientista português e professor António Damásio (2012, p. 12), em sua obra *O erro de Descartes*, afirma a tese de que a emoção “[...] é parte integrante do processo de raciocínio” e pode auxiliar esse processo ao invés de, como se costumava supor, necessariamente perturbá-lo. Segundo suas pesquisas, o sistema de raciocínio evoluiu como uma extensão do sistema emocional automático, cabendo à emoção desempenhar importantes papéis no processo de raciocínio. As emoções têm a importância de destacar, dar relevo a determinada premissa e, assim, influenciam a conclusão em favor dessa premissa, assim como favorecem que se mantenham na mente da pessoa os fatos que precisam ser levados em consideração para uma tomada de decisão.

Outro aspecto relevante para o pesquisador em questão é que os sistemas cerebrais que participam associadamente da emoção e da tomada de decisões estão envolvidos no gerenciamento da cognição e dos comportamentos sociais. Dessa forma, as emoções ocupam um papel significativo nos processos racionais, que devem eleger escolhas, e participam, interferem e afetam tanto a compreensão cognitiva quanto os comportamentos sociais de uma pessoa.

Conceitualmente, as emoções correspondem às alterações psicofísicas que o organismo sofre quando recebe estímulos; já os sentimentos são derivados das emoções e veiculam sua expressão, envolvem nuances subjetivas e interpretativas da percepção de um dado objeto, pessoa ou circunstância, relacionam as imagens mentais correspondentes às vivências do indivíduo e estabelecem a ligação entre emoção e cognição.

Na atualidade, a capacidade de gerenciar as emoções ou, melhor dizendo, os seus substratos, os sentimentos, tem se mostrado um fator decisivo para a escolha de líderes e de bons profissionais que necessitam trabalhar em equipe, assim como tem se revelado essencial em programas de redução e prevenção de violência.

O psicólogo Goleman (2012), em sua obra *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente*, aponta os aspectos fundamentais

que caracterizam a inteligência emocional: a autoconsciência, autocontrole, consciência social e a habilidade de gerenciar relacionamentos. Ele afirma que as competências emocionais são habilidades aprendidas. Se, por um lado, ele destaca que as lições emocionais aprendidas na infância modelam os circuitos emocionais e constituem os fundamentos da inteligência emocional, por outro, ele aposta e cita estudos que demonstram que é possível a ampliação da capacidade de uma pessoa de responder emocionalmente, após a participação em atividades e programas de alfabetização emocional. Ele sintetiza seu pensamento na frase “temperamento não é destino” (GOLEMAN, 2012, p. 25), pois entende que os padrões emocionais aprendidos podem ser mudados por meio do reaprendizado do modo de lidar com as emoções. Ou seja, podemos ampliar e aperfeiçoar nossa capacidade humana de interagir com outras pessoas, de lidar com as emoções e seus derivados, de exercer o controle sobre nossos atos e ampliar nossa capacidade de compreender a nós próprios e aos outros.

Para ele, dispomos de duas mentes: uma mente racional e outra que sente, e esses dois modos diferentes de conhecimento interagem na nossa vida mental. A mente racional é o modo de compreensão do qual temos consciência, capaz de ponderar e refletir. Já o sistema que sente, a mente emocional, é impulsivo, age irrefletidamente e sem pensar. “Ele é o nosso radar para o perigo” (GOLEMAN, 2012, p. 306), pois é capaz de captar rapidamente uma emoção e sinalizar que temos que tomar cuidado, prestar atenção ao que nos cerca e responder com rapidez. Contudo, esse modo de percepção pode ter desvantagens, uma vez que se baseia em impressões e julgamentos intuitivos e pode se equivocar.

Uma vez que a mente racional demora mais tempo do que a mente emocional para reagir aos fatos, o primeiro impulso é motivado pelas emoções, ou seja, os sentimentos precedem os pensamentos.

Esse percurso por campos de conhecimento distintos, que convergem na consideração da emoção e sua importância nos processos de tomada de decisão, autoriza-nos a rever a crença de que os sentimentos prejudicam o uso da racionalidade. A falsa dicotomia entre razão e emoção não abrange a complexidade do funcionamento humano e carece ser desconstruída.

Para a mediação de conflitos, as emoções e os seus derivados, os sentimentos, indicam aquilo que tem valor significativo no campo emocional de cada

mediando e pedem urgência em serem escutados e considerados nas situações de conflito interpessoal.

Não se trata, portanto, de afastar as emoções dos processos decisórios sob o receio infundado de que eles prejudiquem as escolhas. Desconsiderar os valores subjetivos e afetivos relacionados à pessoa e reduzir as coisas à lógica de um valor prático e objetivo em si mesmo não respondem ao sofrimento que caracteriza os conflitos e atinge os envolvidos.

O impasse conflitivo remete à circunstância de que afetos e necessidades de uma pessoa, grupo ou organização colocam-se, *a priori*, em oposição a uma outra pessoa, grupo ou organização, que apresentam afetos e necessidades próprias e distintas, de igual valor, porém, diferentes.

Manejar adequadamente um conflito implica convidar os atores da situação a virem dizer como se sentem afetados, quais são suas necessidades e que soluções podem satisfazer seus anseios e pacificar seus temores.

À mediação, por meio daquele que rege o procedimento — o mediador —, cabe abrir espaço para que as emoções emergjam e se manifestem apropriadamente, pela via da palavra. Ao dizer da sua percepção, ao contar sua narrativa e expor sentimentos e necessidades, cada mediando pode dizer como se sente afetado em sua necessidade de reconhecimento próprio e de se ver respeitado pelo outro.

Entre queixas, acusações e pedidos, cabe ao mediador recolher e extrair das palavras de cada mediando os sentimentos que apontam para aquilo que tem valor emocional para cada um deles e validar tais sentimentos por meio da vinculação às necessidades daquele que fala.

A liberação dos sentimentos, na fala de cada mediando, e o respectivo acolhimento e validação, que ocorrem no ato de falar e ser escutado com atenção no processo de mediação, podem ensejar a abertura de novos processos compreensivos sobre o que foi vivido. Por conseguinte, a submissão à racionalidade pode favorecer a reconfiguração dos dados e das verdades que cada um dos participantes anteriormente elegeu e, a partir disso, permitir releituras e revisões daquilo que foi vivido de forma única por cada sujeito, inaugurando-se assim novas possibilidades de entendimento das distintas percepções em jogo, presentes na teia interacional entre eles. E, ao final desse caminho, espera-se que emergjam alternativas para que tais diferenças perceptuais possam coexistir.

A partir disso, a negociação propriamente dita, como etapa do processo de mediação, faz-se necessária, desfecho possível e ato de escolha de caminhos. Assim, criar opções, “repensar a divisão do bolo” e tomar decisões que abrangem as necessidades próprias e aquelas que atendem aos interesses do outro tornam-se desdobramentos inevitáveis e mais fáceis na resolução das disputas.

Segundo Eger (2021), a liberdade é uma escolha da qual não podemos nos furtar. Ainda que uma pessoa possa sofrer toda forma de opressão e o sofrimento se apresente como inexorável e universal, cada pessoa é livre para escolher como responder a ele, uma vez que há uma intrincada interação entre pensamentos, sentimentos e comportamentos.

Cada pessoa pode decidir se elegerá o papel de vítima das circunstâncias de sua vida, ou do outro, ou se assumirá que pode lidar com a trama que envolve sentimentos e pensamentos na determinação dos caminhos que elegerá para si.

Entendemos que a mediação almeja ajudar as pessoas a reescreverem sua história com novos elementos e, ao apoiar que elas façam escolhas, isso estimula que elas elaborem ganhos e perdas e elejam o futuro.

Saber escutar e acolher os sentimentos dos mediandos e conectá-los às suas necessidades específicas, para que cada qual se sinta devidamente compreendido, é um passo essencial para a evolução dos trabalhos de mediação.

3 CONCLUSÕES

O mediador, em seu processo de formação profissional, necessita assimilar técnicas de condução de conflitos, dominar as etapas do procedimento, atuar como facilitador da comunicação e, principalmente, deve criar um espaço seguro e respeitoso, para que cada mediando manifeste seus sentimentos, apresente as suas necessidades mais prementes e se sinta compreendido. De igual modo, o mediador deve estimular cada mediando a compreender as emoções, sentimentos e necessidades que movem o outro mediando, percebido, inicialmente, como seu oponente e algoz.

O mediador, em sua arte de mediar, tem como desafios identificar os sentimentos dos mediandos e trabalhar por sua validação recíproca e, concomitantemente, ajudá-los a tomar consciência de seus limites e possibilidades na relação com o outro. Além disso, cabe a cada mediando tomar para si a

responsabilidade de realizar escolhas que primem por sua existência em sociedade, reafirmando-se assim o pacto social. Como nos diz o poeta inglês John Donne (1979): “Nenhum homem é uma ilha isolada”.

REFERÊNCIAS

DAMÁSIO, António R. *O erro de Descartes: emoção, razão e o cérebro humano*. Trad. Dora Vicente e Georgina Segurado. 3. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2012.

DONNE, John. Meditação XVII. *In*: HEMINGWAY, Ernest. *Por quem os sinos dobram*. São Paulo: Ed. Nacional, 1979.

EGER, Edith Eva. *A liberdade é uma escolha*. Rio de Janeiro: Sextante, 2021.

GOLEMAN, Daniel. *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. 2. ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012.