



ESTRATÉGIAS LINGUÍSTICAS E PARALINGUÍSTICAS COMO MEIOS FACILITADORES PARA APLICAÇÃO DAS TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Claudia Poliana de Escobar de Araujo³⁵

(UFMS/PPG/Letras)

Introdução

A comunicação é inerente ao ser humano, seja verbal ou não, nas modalidades falada ou escrita. Utilizamos a comunicação para interação, manifestação das emoções e dos pensamentos, bem como para resoluções de conflitos, dos quais, muitas vezes, podem ocorrer durante uma conversa cotidiana.

Dado o exposto, foi elaborada uma amostra de estruturas linguísticas que poderão ser utilizadas para facilitar a aplicação das técnicas de mediação de conflitos³⁶; porém, cabe salientar que, conforme relatado, o papel desse rol (amostra) é exemplificar e relacionar e aplicar as teorias linguísticas às técnicas de mediação/conciliação.

O trabalho aqui apresentado não é um material prescritivo, visto que não se pode descartar o estilo individual de uso da língua e os diversos contextos que ocorrem durante uma audiência de mediação, seja ela judicial ou extrajudicial. Portanto, trata-se de um material instrucional, composto por reflexões linguísticas e exemplos de uso, conforme as técnicas de mediação expostas em Brasil (2016).

Conforme Brasil (2016), cabe destacar doze técnicas e/ou ferramentas para provocação de mudanças em contextos de conflitos, a saber: escuta ativa, recontextualização (ou paráfrase), afago,

³⁵ Doutoranda em Letras: Estudos Linguísticos, pelo Programa de Pós-graduação em Letras (PPGLetras – UFMS/CPTL). ORCID: <<http://orcid.org/0000-0003-3787-9816>>.

“O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001”.

³⁶ Toda vez que nos referirmos à mediação estamos também referindo-nos a conciliação, pois com relação às técnicas, há a possibilidade de serem aplicadas em qualquer uma das alternativas para resolução de conflito.



silêncio, sessões individuais, inversão de papéis, geração de opções, normalização, organização de questões e interesses, enfoque prospectivo, teste de realidade, e validação de sentimentos.

Assim como outros procedimentos da mediação, tais como: a declaração de abertura, criação do *rapport*, ambiente positivo, linguagem simplificada e positiva –, que caracterizam, também, a relação interpessoal –, utilizamos conhecimentos de teorias linguísticas, como: Análise da Conversação, Pragmática, Neurolinguística, Psicolinguística, Linguística Textual e Argumentação e Estudos do Texto – para sugerir “modos” de dizer, ou seja, nossa preocupação é mostrar uma forma de “como” dizer o que precisa ser dito dentro da mediação, buscando sempre uma comunicação cortês e positiva.

Além do exposto, procurou-se apontar alguns postulados da Comunicação Não Violenta e Comunicação Gestual, por meio das obras dos psicólogos Marshall Rosenberg e Pierre Weil, isto é, elementos não verbais/paralinguística³⁷, oriundos da Psicologia –, ainda que nosso foco seja a Linguística, esses conhecimentos fazem parte de um conjunto para falarmos e compreendermos a língua numa perspectiva empática, associados ao contexto de uso e à linguagem corporal dos interlocutores.

Assim, nossa intenção não foi tratar do assunto de uma forma simplista ou desmerecer nenhuma das áreas, nem o contexto jurídico, em que a mediação está inserida, todavia, visamos à clareza e à facilitação da comunicação. Com tal intento, consideramos a norma padrão da Língua Portuguesa, no entanto, preferimos utilizar estruturas não muito formais e próprias da língua falada, uma vez que um dos princípios que regem a mediação e conciliação é a oralidade e, além disso, é importante que as partes se sintam à vontade, em um ambiente cortês e natural.

Objetivos

O objetivo geral deste trabalho foi apontar as principais características da organização da comunicação falada, especialmente, aquelas que poderiam provocar mudanças no âmbito das audiências judiciais de Conciliação e Mediação de Conflitos.

³⁷ Entendemos como paralinguísticos os sons, entonação e até o olhar que acompanham a fala do emissor, além disso, temos estratégias extralinguísticas que estão no âmbito da linguagem corporal, como a postura, posicionamento dos braços, entre outros.



Evidenciam-se como objetivos específicos: apresentar um caminho interdisciplinar com foco no uso consciente da linguagem e, contribuir, especialmente, com a prática de mediadores e conciliadores judiciais, ou extrajudiciais para resolução de conflitos; descrever procedimentos que possam facilitar a troca de informação, evitar jargões e simplificar a linguagem, em razão da heterogeneidade presente no contexto da mediação, pois é um espaço que acolhe todos os perfis sociais, independentemente de nível de escolaridade e/ou classe social.

Metodologia

A pesquisa para elaboração do E-book aqui apresentado seguiu o método empírico-indutivo, tendo em vista que as sugestões de adequações das proposições, para as audiências de solução de conflitos, foram estabelecidas com base na observação de audiências reais.

Em consonância com Galembeck (1999, p. 118), o estudo da Língua Falada

deve seguir o método empírico-indutivo, partindo do exame das ocorrências para as interpretações qualitativas. Essa postura metodológica, aliás, decorre da própria natureza da língua falada, que é caracterizada pela extrema variabilidade e fluidez. Essa variabilidade impede, aliás, a adoção de categorias e modelos formais previamente definidos e traz consigo a necessidade de uma teoria que flua dos casos e corresponda diretamente a eles.

Com base nestas premissas, evidenciaram-se descrições de usos da língua fala para aplicação das técnicas de mediação e sugestões de estratégias linguísticas, com a intenção de levar estes profissionais a refletir e utilizar a linguagem de forma consciente, particularmente, em relação aos procedimentos de polidez e preservação de face. No que concerne à constituição do *corpus*, foram elencadas as técnicas de mediação com os exemplos de possibilidades de aplicação das teorias linguísticas para análise, desenvolvimento e uso das estratégias linguísticas e paralinguísticas no contexto em estudo.



Resultados e discussão

Após a participação em audiências reais de mediação e conciliação, no âmbito judicial, foram elencadas algumas necessidades de aperfeiçoamento com relação ao uso da Língua Falada. Além disso, também foram realizadas entrevistas com os profissionais que atuam na área de solução de conflitos para levantamento das necessidades sentidas por eles. Com esses dados coletados foi possível a elaboração de intervenção para a aplicação da Linguística no procedimento das mediações de conflitos.

Imagem 1 – Capa do E-book Estratégias Linguísticas e Paralinguísticas como Meios Facilitadores para Aplicação das Técnicas de Mediação e Conciliação



Fonte: Araujo, 2019.



Este material foi elaborado como parte de uma proposta de tese para aplicação da Linguística em Contextos Institucionais, neste caso, o E-book foi utilizado para uma formação como proposta de intervenção, dentro de um projeto de ensino que envolveu alunos dos cursos de Direito, Letras, Ciências Contábeis e Enfermagem da UFMS, Campus de Três Lagoas-MS, bem como professores do mesmo Campus, Advogados(as) e Mediadores(as) Judiciais formados.

Espera-se que o material possa servir como um norte para a aplicação das técnicas de mediação ensinadas nos cursos específicos, entretanto, com um viés linguístico e estratégias paralinguísticas. Além disso, o E-book “Estratégias Linguísticas e Paralinguísticas como meios facilitadores para Aplicação das Técnicas de Mediação e Conciliação” também pode ser utilizado por alunos do curso de Direito, uma vez que lidam sempre com conflitos e que buscam uma maneira pacificadora de uso da linguagem, bem como, qualquer pessoa que tenha interesse pelo tema.

Considerações finais

Foi produzido um material que apresentou uma reflexão sobre cada técnica de mediação relacionada a uma teoria linguística; o material foi produzido com intuito de ser utilizado nas formações (minicursos) desenvolvidas no projeto de ensino.

Houve a necessidade de ampliar o rol de palavras com efeitos de sentido positivos, o que gerou resultados positivos na facilitação da interação, após o estudo de estratégias linguísticas propostas no e-book “Estratégias linguísticas e paralinguísticas como meios facilitadores para aplicação das técnicas de mediação e conciliação”, podemos notar que as simulações de audiências realizadas no projeto de ensino citado ficaram mais naturais, os procedimentos tornaram-se mais claros para os mediandos.

Vale salientar que 95,2% dos informantes, que responderam a um questionário online sobre o e-book apresentado e as formações do projeto de ensino que apresentou tal proposta, atestaram que o minicurso “Linguística e Mediação de conflitos” contribuiu para a reflexão e facilitou a aplicação das técnicas de mediação, bem como 100% dos participantes do projeto que tiveram acesso e estudaram o e-book, afirmaram que o material também contribuiu para facilitar a aplicação das técnicas de mediação.



Por fim, cabe dizer, também, que das doze técnicas de mediação, que serviram de parâmetros de análise para esse estudo, segundo o resultado da pesquisa realizada por um formulário online aos primeiros leitores do e-book e participantes do projeto de ensino, no qual testamos a eficiência do material, a Validação de Sentimentos e a Recontextualização foram as técnicas facilitadas de forma mais expressiva pelas estratégias linguísticas; já as técnicas do Silêncio e Normalização foram as menos influenciadas.

Referências

ARAÚJO, Cláudia Poliana de Escobar. **Estratégias linguísticas e paralinguísticas como meios facilitadores para aplicação das técnicas de mediação e conciliação**. 1. ed. – Recife: Even3 Publicações, 2019. 1 livro digital ; 60 p. Disponível em:
<https://publicacoes.even3.com.br/book/estrategias-linguisticas-e-paralinguisticas-como-meios-facilitadores-para-aplicacao-das-tecnicas-de-mediacao-e-conciliacao-43075>

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6ª Ed. (Brasília/DF:CNJ), 2016.

GALEMBECK, Paulo de Tarso. Metodologia de pesquisa em português falado. *In*: RODRIGUES, Ângela Cecília de Souza; ALVES, Ieda Maria; GOLDSTEIN, Norma Seltzer. **I Seminário de Filologia e Língua Portuguesa**. São Paulo: Humanitas Publicações FFLCH – USP. 1999. p. 109-119.