

# ACONSELHAMENTO PASTORAL À LUZ DA MEDIÇÃO DE CONFLITOS

## PASTORAL COUNSELING IN THE LIGHT OF CONFLICT MEDIATION

Frederico Costa Greco<sup>12</sup>

Camila Mazzinghy da Cunha Camargo<sup>13</sup>

### RESUMO

O presente trabalho visa apresentar os institutos da mediação de conflitos e do aconselhamento pastoral como institutos com alto grau de interseção. Enquanto o aconselhamento pastoral busca fornecer orientação espiritual a indivíduos em dificuldades emocionais ou espirituais, a mediação de conflitos visa facilitar a resolução de disputas entre partes, promovendo o diálogo e soluções mutuamente aceitáveis. Apesar de suas diferenças, essas áreas frequentemente se complementam, desempenhando um papel crucial no cuidado pastoral tanto em contextos religiosos quanto seculares. O artigo investiga a interseção entre essas áreas, explorando como as técnicas de mediação de conflitos podem ser empregadas no aconselhamento pastoral para promover um aconselhamento eficaz. O objetivo final é oferecer uma compreensão abrangente da relação entre o aconselhamento pastoral e a mediação de conflitos, destacando seu potencial conjunto para auxiliar indivíduos na resolução construtiva de problemas interpessoais.

**Palavras-chave:** mediação, conflitos, aconselhamento, pastoral.

### ABSTRACT

The present work aims to present the institutes of conflict mediation and pastoral counseling as institutes with a high degree of intersection. While pastoral counseling aims to provide spiritual guidance to individuals facing emotional or spiritual difficulties, conflict mediation seeks to facilitate the resolution of disputes between parties by promoting dialogue and mutually acceptable solutions. Despite their differences, these areas often complement each other, playing a crucial role in pastoral care in both religious and secular contexts. The article investigates the intersection between these areas, exploring how conflict mediation techniques can be employed in pastoral counseling to promote effective counseling. The ultimate goal is to provide a comprehensive understanding of the

12 Frederico Costa Greco, Mestre em Direito e Justiça. Professor da FBMG. E-mail: frederico.costa@fbmg.edu.br.

13 Camila Mazzinghy da Cunha Camargo, Pós-Graduada em Direito Processual, Advogada. E-mail: milamazzinghy@hotmail.com.

relationship between pastoral counseling and conflict mediation, highlighting their potential synergy in assisting individuals in the constructive resolution of interpersonal issues.

**Keywords:** mediation, conflicts, counseling, pastoral.

## INTRODUÇÃO

O presente artigo aborda a relevância do aconselhamento pastoral e da mediação de conflitos no âmbito da teologia e dos cuidados pastorais. Enquanto o aconselhamento pastoral busca fornecer orientação espiritual a indivíduos em dificuldades emocionais ou espirituais, a mediação de conflitos visa facilitar a resolução de disputas entre partes, promovendo o diálogo e soluções mutuamente aceitáveis. Apesar de suas diferenças, essas áreas frequentemente se complementam, desempenhando um papel crucial no cuidado pastoral tanto em contextos religiosos quanto seculares. Visa este artigo investigar a interseção entre essas áreas, explorando como as técnicas de mediação de conflitos podem ser empregadas no aconselhamento pastoral para promover um aconselhamento eficaz. O objetivo final é oferecer uma compreensão abrangente da relação entre o aconselhamento pastoral e a mediação de conflitos, destacando seu potencial conjunto para auxiliar indivíduos na resolução construtiva de problemas interpessoais.

## NOÇÕES GERAIS SOBRE OS CONFLITOS

Para abordar conflitos de forma eficaz, é crucial entender suas origens ao examinar sua evolução temporal e identificar causas e influências subjacentes.

Nos ensinamentos de Martinelli e Almeida: “O termo conflito deriva do latim *conflictu* e significa embate dos que lutam, desavenças e discussões que se acompanham de injúrias, o elemento básico da ação que se desenvolve em função de uma divergência de opiniões” (MARTINELLI, 2014, p. 33).

Pode-se afirmar que, os conflitos são situações de tensão entre duas ou mais pessoas que podem surgir em diversos contextos, como em relacionamentos pessoais, profissionais, culturais, econômicos, políticos e sociais.

Em linhas gerais, o surgimento dos conflitos é inerente ao convívio de determinado grupo social, uma vez que surgem por uma variedade de razões, pois considera-se parte do comportamento humano, ou seja, os conflitos fazem parte das relações humanas.

Na doutrina apresentada por Maria de Nazaré Serpa (1998, p. 20) “o conflito é o fator de conhecimento e evolução” e percebe-se que as vivências podem ser interpretadas de formas diferentes, o que pode causar uma colisão, divergências de pensamento e posicionamento, gerando efeitos diversos, desequilíbrio e assim, potencialmente, os conflitos.

Pela perspectiva cristã, os conflitos são vistos como fenômenos pecaminosos nos quais as pessoas envolvidas contribuem mutuamente para o acontecimento e acirramento dos mesmos. E a contribuição da pessoa é sempre maior e mais importante do que a compreensão do outro, ou seja, a auto responsabilização é imprescindível e necessária para que se possa “cobrar” a responsabilização do outro e assim o conflito se resolva consensualmente. Nesse exato sentido,

Nos versículos iniciais de Mt 7, Jesus alerta contra julgar os outros de forma ímpia. Em seguida, nos versículos 3 a 5, Ele faz perguntas que visam trazer alguns discernimentos: Por que você repara no cisco que está no olho do seu irmão, e não se dá conta da viga que está em seu próprio olho? Como você pode dizer ao seu irmão: ‘Deixe-me tirar o cisco do seu olho’, quando há uma viga no seu? Hipócrita, tire primeiro a viga do seu olho, e então você verá claramente para tirar o cisco do olho do seu irmão. Quero traçar quatro observações a partir dessa passagem. 1. Jesus usa a palavra “viga” com referência ao nosso comportamento pecaminoso. 2. Jesus mostrou a ordem certa: comece obrigatoriamente por você. 3. Jesus atribui um peso maior aos seus pecados do que aos pecados da outra pessoa, visto que Ele chama seus pecados de “viga” e os pecados do outro de “cisco”. 4. Ao mesmo tempo, lidar primeiramente com nossas próprias vigas de forma humilde nos torna mais aptos para ministrar à outra pessoa e ajudá-la a lidar com o seu pecado (JONES, 2018 p. 114-123).

Os conflitos, frequentemente percebidos com uma conotação negativa devido a sua carga cultural, podem levar a desgastes e rupturas nas relações. No entanto, a chave reside em selecionar a abordagem adequada para uma resolução saudável, conferindo-lhes um valor positivo na solução. Embora os conflitos estejam ligados ao crescimento pessoal e sejam inerentes à vida humana, é difícil evitá-los completamente.

A conotação negativa pode ser alterada ao vislumbrar que os conflitos podem ter aspectos positivos, como estimular a criatividade, a inovação e o desenvolvimento de habilidades de negociação e resolução de problemas. É importante frisar que os conflitos devem ser gerenciados de forma adequada, para que não causem danos irreparáveis às partes envolvidas.

A diferença, portanto, de uma resolução positiva e uma conotação negativa, não está relacionada ao acontecimento em si, mas a forma como lidamos com eles, sendo necessário trabalhar cada experiência, adquirindo comportamentos melhores e mais adaptáveis, bem como vislumbrar uma oportunidade de crescimento e desenvolvimento ao sistema de resolução de conflitos.

Diante disso, é necessário conhecer diferentes métodos de resolução de conflitos, suas especificidades e particularidades, visto a possibilidade de escolher a estratégia mais

adequada para resolver o conflito de maneira eficaz. Com a abordagem certa, é possível alcançar soluções justas e satisfatórias para todas as partes envolvidas.

Os métodos tradicionais nem sempre conseguem resolver conflitos de maneira satisfatória, levando a busca por recursos alternativos. Surgem assim os instrumentos não jurisdicionais, como conciliação e mediação, que se desenvolveram ao longo do tempo como meios alternativos de pacificação social. Essas abordagens não se limitam a normas legais, mas consideram cada caso individualmente para solucionar conflitos, e serão discutidas a seguir.

## **BREVE DIFERENCIAÇÃO ENTRE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO**

A questão da distinção entre mediação e conciliação é frequentemente discutida na doutrina, e deve ser abordada de forma clara. José Luís Bolzan de Moraes propõe uma distinção satisfatória entre esses dois institutos, considerando suas essências distintas, e eliminando a confusão que muitas vezes surge entre eles:

A conciliação, forma similar da mediação, percebe-se igualmente a figura de um terceiro interlocutor que proporcionará o debate entre as partes, só que, no entanto, este conciliador se limitará a receber as propostas de uma e de outra das partes, tentando, para fazer jus ao nome do instituto, conciliar os envolvidos na relação do atrito.

A mediação, [...] consiste na solução do litígio pela intermediação de uma pessoa distinta das partes e imparcial que atuará na relação pendente na condição de mediador, favorecendo o diálogo direto e pessoal entre as mesmas (MORAIS, 1999, p. 118).

A conciliação envolve concessões mútuas para um acordo entre as partes, mas com a intervenção do conciliador, que ativamente influencia o resultado com sugestões e conselhos, podendo afetar a qualidade e satisfação do acordo alcançado. Em contrapartida, a mediação visa promover diálogo entre as partes para um consenso e convivência harmoniosa, diferentemente da conciliação, onde a comunicação é facilitada sem pressionar ou induzir um acordo.

O Código de Processo Civil brasileiro de 2015 estabelece diferenças claras entre a mediação e a conciliação em seu artigo 165, § 2º e § 3º, que assim dispõe:

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

§ 1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Segundo o § 2º, a conciliação é um processo guiado por um terceiro imparcial que busca aproximar as partes, identificar acordos e fomentar soluções satisfatórias. O conciliador facilita o acordo, sugerindo soluções e propondo termos. O § 3º define a mediação como um processo em que um terceiro imparcial auxilia a comunicação entre as partes, identificando conflitos e buscando soluções consensuais. O mediador atua como facilitador, ajudando as partes a entender seus interesses e a alcançar um consenso, sem tomar decisões próprias.

Portanto, a principal diferença entre mediação e conciliação é que, enquanto na mediação o mediador não toma decisões e apenas auxilia as partes a chegar a uma solução, na conciliação o conciliador pode sugerir soluções e propor um acordo para as partes.

## O INSTITUTO DA MEDIAÇÃO

### *Origem*

Não se pode olvidar, que a origem antiga da mediação, bem remota aos [3.000 a.C.], é advinda antes mesmo do poder estatal, como poderia se verificar na Grécia, Egito, Assíria e na Babilônia. (SOUSA, 2010).

A mediação efetivamente desenvolveu-se nos Estados Unidos da América na década de 70 e, especialmente, a partir da década de 90, quando as Cortes Estaduais e Federais Norte-Americanas, passaram a implementar programas com diversos meios para resolução de conflitos. (PINHO, 2008).

Esse enfoque se espalhou globalmente, sendo adotado em países como Alemanha, Argentina, Bélgica, entre outros, com o objetivo de agilizar as resoluções, reduzir custos e aliviar a carga do sistema judiciário (TARTUCE, 2008).

Atualmente temos no Brasil a vigência da Lei 13.140 de 2015, que regula a mediação de conflitos como método de resolução consensual de conflitos em âmbito federal, ou seja, válida para todo o território nacional.

### **Conceito**

Do verbo *mediare*, originado do latim, que significa “mediar, dividir ao meio, intervir ou colocar-se no meio”, adveio o termo mediação, que representa um procedimento pacífico de resolução dos conflitos. (FERREIRA, 1987, p. 466)

Diante dos ensinamentos de Walsir Edson Rodrigues Júnior, pode-se dizer que:

A mediação é o processo dinâmico que visa ao entendimento, buscando desarmar as partes envolvidas no conflito. O mediador, terceiro neutro e imparcial, tem a atribuição de mover as partes da posição em que se encontram, fazendo-as chegar a uma solução aceitável. A decisão é das partes, tão somente delas, pois o mediador, não tem o poder decisório nem influência diretamente na decisão das partes por meio de sugestões, opiniões ou conselhos (2007, p. 75).

Tem-se que a mediação é um mecanismo para a solução dos conflitos, em que um terceiro, o mediador, tem a função de facilitar o diálogo, para que as partes possam chegar sozinhas a um consenso. Competem a elas colocar fim ao litígio, e não o mediador.

Por ser um mecanismo consensual, voluntário e informal, as próprias partes têm o poder de resolver seus conflitos, o que não ocorre na jurisdição estatal, na qual o poder de decisão é conferido a quem exerce a função jurisdicional.

Vale ressaltar que, embora a mediação valoriza a informalidade, isso não significa que não existam a presença de regras e organização para assegurar uma estrutura e eficácia ao processo. A informalidade refere-se à atmosfera amigável, enquanto as regras mantêm a mediação organizada e flexível na resolução de conflitos.

Assim, como os demais meios alternativos de resoluções de conflitos, a mediação, não se trata de um instituto novo, mas tem sido redescoberta em meio a uma profunda crise do Poder Judiciário, quando se trata de regulação dos litígios.

### ***O mediador e o processo da mediação***

O mediador é o terceiro neutro e imparcial que intermedia as relações entre as partes envolvidas, facilitando o diálogo entre as partes para alcançar soluções não competitivas. Ele estimula a expressão das versões dos fatos, promovendo acordos eficientes e coleta de

informações, orientando a comunicação de forma organizada e abrangente. É fundamental entender seu papel ao descrever o processo e condução da mediação.

A primeira fase refere-se à pré-mediação, que tem início com o encaminhamento dos envolvidos ao mediador. Nesse momento que, o mediador enseja a reunião com todos os profissionais envolvidos, para pontuar as atribuições de cada um no processo. Posteriormente, as partes são entrevistadas, de forma que o mediador cientifica as mesmas sobre “a absoluta responsabilidade pelo processo, promover cooperação e respeito mútuo, escutar atentamente o que cada um deseja e fomentar a confiança entre os indivíduos” (TARTUCE, 2008, p. 231).

Na primeira etapa da mediação, o mediador se apresenta, delinea suas funções e o processo de mediação, enquanto esclarece princípios como imparcialidade, confidencialidade, autonomia, igualdade e poder de decisão das partes, buscando resolver eventuais dúvidas.

Na segunda fase da mediação, as partes expõem suas perspectivas sobre o conflito, escolhendo quem fala primeiro, com o mediador ouvindo atentamente e garantindo tratamento igualitário. Nesse estágio, o mediador promove o diálogo sem dar opiniões ou sugestões de resolução.

Em seguida, o mediador recapitula o que foi discutido, dando espaço para correções das partes, enfatizando os pontos convergentes e as ideias positivas. Nessa etapa, o mediador organiza e analisa as ideias, ressaltando diferenças e semelhanças entre as partes.

Na quarta fase, as partes engajam em diálogo intenso, com possíveis emoções descontroladas e até agressões após o resumo do mediador, aumentando contradições e acusações. O mediador deve agir com prudência, acalmando conflitos e considerando reuniões individuais (*caucus*) para atingir resultados harmoniosos.

Na quinta etapa, as conclusões começam a surgir, com o mediador resumindo as informações e ideias discutidas. Essa recapitulação ajuda as partes a terem uma visão clara do conflito, promovendo racionalidade na busca por soluções viáveis e satisfatórias.

Na sexta etapa, o mediador auxilia na redação de um acordo<sup>1</sup> consentido pelas partes, refletindo as soluções negociadas durante a mediação. O acordo deve ser abrangente e detalhado, incluindo todas as condições discutidas para prevenir futuros desentendimentos.

Embora haja etapas gerais em processos de mediação, não há um formato fixo obrigatório. Cada mediador pode adaptar a abordagem às necessidades das partes. Como destacado por Braga Neto, a mediação deve ser personalizada para cada caso, variando conforme o conflito, as partes e as circunstâncias específicas (BRAGA NETO, 2012).

Existe um procedimento de solução de conflitos criado pela perspectiva cristã, que se assemelha com o processo de mediação em etapas ou fases, Segundo Sande, ele segue quatro princípios:

Essa abordagem de solução de conflitos pode ser resumida em quatro princípios básicos, aos quais eu me refiro como “Os quatro Gs”. Glorifique a Deus (1 Co 10.31). A pacificação bíblica é motivada e guiada por um profundo desejo de honrar a Deus. Tire a trave do seu olho (Mt 7.5). Atacar os outros somente convida contra-ataques. Restaure mansamente (Gl 6.1). Quando os outros não conseguem ver as suas contribuições para um conflito, às vezes precisamos piedosamente mostrar-lhe o seu erro. Vá e reconcilie-se (Mt 5.24). Finalmente, a pacificação envolve um comprometimento de restaurar relacionamentos danificados e negociar acordos justos (SANDE, 2010, p. 8-9).

Durante as etapas, o mediador emprega várias técnicas para ajudar as partes a identificar interesses, comunicar-se efetivamente e encontrar soluções satisfatórias, como escuta ativa, empatia, feedback, perguntas abertas e observação, entre outras (SALES, 2014).

Essas técnicas visam melhorar a comunicação entre as partes, aprofundar a compreensão mútua e alcançar soluções justas. O mediador deve aplicá-las habilmente para promover um ambiente favorável à negociação e ao diálogo construtivo.

Na mediação, a escuta ativa é essencial, abrangendo tanto a comunicação verbal quanto não verbal das partes. Mediadores devem interpretar expressões corporais, como gestos e postura, para compreender as mensagens não-verbais, informando sobre emoções e significados subjacentes (SALES, 2014). Ademais, na escuta ativa, o feedback é essencial, envolvendo o retorno das mensagens para assegurar compreensão mútua e melhorar a comunicação por meio de ajustes quando necessário.

Observar a comunicação não verbal auxilia a compreensão das emoções presentes. A escuta ativa do mediador alivia tensões, assegurando que as partes se sintam compreendidas. Comunicação clara e igualitária evita conflitos, enquanto a empatia desempenha papel fundamental, permitindo compreensão das perspectivas e emoções das partes envolvidas.

Na técnica do parafraseamento ou reflexão, o mediador repete a mensagem recebida de forma clara e objetiva, sem julgar ou alterar seu significado, para confirmar que compreendeu corretamente. Essa técnica ajuda a organizar e sintetizar as informações e permite que as partes envolvidas entendam melhor os fatos e interesses do outro (SALES, 2014).

A pergunta aberta, valiosa na mediação, permite que todas as partes expressem livremente suas ideias. Formuladas sem direcionar, elas incentivam a reflexão, fomentando



compreensão e empatia entre as partes e facilitando a identificação de soluções satisfatórias para o conflito.

A técnica de resumo seguido de confirmações visa assegurar a compreensão mútua. O mediador resume os pontos principais do que foi dito, pedindo às partes que confirmem ou acrescentem informações. Isso previne mal-entendidos e melhora a comunicação entre as partes (SALES, 2014).

Outra técnica empregada na mediação é o brainstorming, ou também conhecido como a tempestade de ideias, que serve para incentivar incentivando a criatividade para gerar soluções quando as partes enfrentam dificuldades. Sem críticas, os mediandos falam livremente para gerar ideias, posteriormente analisadas e selecionadas, priorizando as que forem relevantes para a resolução do conflito (SALES, 2014).

Noutro ponto, utiliza-se o teste de realidade que é uma técnica que avalia a viabilidade das soluções propostas pelas partes. O mediador busca reflexões realistas sobre a factibilidade das sugestões, garantindo um acordo justo e sustentável, que evite futuros conflitos.

As anotações são cruciais para o mediador registrar pontos-chave da discussão e manter o foco na resolução do conflito, também auxiliando na elaboração do acordo final.

De fato, a mediação busca compreender as raízes do conflito e não apenas seus sintomas aparentes. As técnicas utilizadas pelo mediador visam permitir que as partes se expressem livremente, sem julgamentos ou interferências externas, de modo que possam expor suas verdadeiras motivações e necessidades.

O que se pode concluir é que as etapas e técnicas apresentadas são orientações gerais que podem ser adaptadas de acordo com as circunstâncias. O mediador precisa ter a capacidade de ajustar sua abordagem ao contexto específico do conflito e às características das pessoas envolvidas. Além disso, fatores externos, como a cultura, a personalidade e o histórico de vida dos mediandos, também podem influenciar o processo de mediação.

## **A DIFERENÇA ENTRE CONFLITO APARENTE X CONFLITO OCULTO**

Friedman (SALES *apud* 2006, p. 524) explana de maneira clara sobre os conflitos: “A experiência tem mostrado que os conflitos são melhor resolvidos quando o que está por trás deles é revelado”.

Os conflitos frequentemente são mais intrincados do que inicialmente aparentam, incorporando elementos não expressos de situações, fatos e sentimentos pelas partes

envolvidas. Muitas vezes, os interesses aparentes não refletem os reais, com motivações ocultas que permanecem inicialmente desconhecidas.

Assim, os conflitos podem se manifestar de duas maneiras distintas. A primeira é a forma aberta e explícita, perceptível tanto para os envolvidos quanto para observadores externos. Contudo, essa expressão aparente frequentemente não é a raiz do desconforto ou angústia sentido pelas partes. A segunda forma é o conflito oculto, subjacente e não declarado, que constitui a verdadeira causa do mal-estar. Este tipo de conflito pode não ser facilmente identificável, muitas vezes escapando da consciência das partes.

Pela perspectiva cristã, como dito acima, o conflito é fruto de um ato/pensamento/desejo pecaminoso, ou seja, o conflito é fruto de uma cobiça pecaminosa que erige algo ao status de uma necessidade imprescindível para a pessoa que o cobiça. E para satisfazer essa cobiça, se conflita. Nesse sentido,

No versículo 1, Tiago diz que os conflitos vêm das paixões que “guerreiam” dentro de nós. Tiago usa uma figura militar para retratar os desejos pelos quais guerreamos, desejos que estão acampados, entrincheirados e estabelecidos em nosso coração. Historicamente, estudiosos da teologia pastoral têm chamado esses desejos de “desejos desproporcionais”, excessivos, desordenados” – desejos que nos controlam, que são importantes demais, que estão fora de controle, que dominam nosso coração. Não é apenas algo que queremos, mas algo que julgamos que temos de ter! Nós queremos demais, desesperadamente. Quando não conseguimos aquilo que queremos, nós lutamos e contendemos. [...] Não são apenas coisas más, como drogas ilícitas ou dinheiro roubado que causam conflitos, mas também coisas boas quando se tornam pequenos ídolos para mim (JONES, 2018, p. 93-94).

Na mediação, é possível que interesses ocultos venham à tona, proporcionando uma compreensão mais profunda das motivações das partes. A eficácia da mediação reside em explorar a complexidade do conflito, identificando suas causas fundamentais. Se a mediação negligenciar o conflito real, as soluções encontradas podem ser superficiais e temporárias, potencialmente exacerbando a situação existente.

## **ACONSELHAMENTO PASTORAL**

Nos tempos atuais, é evidente que os pastores precisam se aprofundar cada vez mais em seu trabalho como conselheiros. Isso porque o aconselhamento é uma área abrangente na atuação pastoral, e os seres humanos precisam de cuidado e orientação para lidar com seus desafios e dificuldades.

Neste tópico, abordaremos como é imperioso que os pastores se dediquem a aprimorar suas habilidades de aconselhamento, para poder oferecer suporte e orientação adequados às pessoas em suas comunidades.

### *Aconselhamento*

A palavra "aconselhamento" tem origem no latim "*consilium*", que significa não só conselho, mas também discussão conjunta sobre um determinado problema e seu possível resultado (SCHNEIDER, 1998).

No contexto brasileiro, o termo "aconselhamento" pode carregar a conotação de que alguém está dando conselhos e orientando o outro de maneira tutelar. Isso pode levar à ideia equivocada de que há uma pessoa que possui todas as respostas e sabe tudo sobre todas as situações, enquanto a outra pessoa é passiva e apenas ouve e recebe os conselhos (MATIAS, 2014).

Essa concepção de aconselhamento pode ser prejudicial, pois não considera a complexidade e individualidade das situações e das pessoas envolvidas. O verdadeiro aconselhamento deve ser um processo de diálogo e reflexão, em que o aconselhador trabalha em conjunto com o aconselhado para ajudá-lo a encontrar suas próprias respostas e soluções para os desafios que enfrenta (SCHNEIDER, 1998).

O que se espera é que o aconselhamento valorize a autonomia e o desenvolvimento dos indivíduos, sem a necessidade de tutela ou controle, uma vez que o aconselhador deve agir como um companheiro de jornada, ajudando a pessoa a encontrar suas próprias soluções e a lidar com suas angústias e problemas de forma saudável e construtiva.

Conclui-se que o objetivo do aconselhamento é criar um ambiente de diálogo e reflexão, em que o aconselhador e o aconselhado trabalhem juntos para encontrar as melhores maneiras de lidar com as questões em pauta e a tomar suas próprias decisões.

### *Pastoral*

A expressão "pastoral" pode transmitir a ideia de que a tarefa de aconselhamento é exclusiva dos pastores ou ministros ordenados, o que pode levar a uma compreensão centrada no papel do pastor e limitar a liberdade de expressão do sacerdócio geral de todos os crentes, bem como da construção de uma comunidade terapêutica e de cuidado (SCHNEIDER, 2005).

Schneider destaca que o cuidado pastoral não é exclusivo dos pastores, mas uma responsabilidade compartilhada, promovendo apoio mútuo por meio de escuta ativa e acolhimento amoroso. Essa abordagem colaborativa cria um ambiente de cura, comunhão e respeito, convidando todos a contribuir na formação de uma comunidade de cuidado mútuo (SCHNEIDER, 2005).

Nesse contexto, de acordo com a autora Ward (2011), embora o cuidado pastoral não seja exclusivo dos líderes religiosos, eles simbolizam poder na comunidade, representando

a presença de Deus e a fé coletiva, tornando suas ações mais significativas do que pessoais. Assim, quando um líder religioso visita alguém em casa ou oferece apoio emocional, ele ou ela está fazendo isso em nome de algo maior do que sua própria pessoa.

Essa perspectiva reforça a ideia de que o cuidado pastoral é uma tarefa coletiva, que envolve toda a comunidade de fé. Ainda que o líder religioso seja o representante mais visível desse cuidado, todos os membros da comunidade são chamados a serem agentes ativos de cuidado e amor uns pelos outros.

### *Aconselhamento Pastoral*

Frequentemente utilizado na teologia, o termo grego *Poimênica*, descreve o aconselhamento como uma ação pastoral, associando-o ao papel do pastor que guia e atende às necessidades físicas, emocionais e espirituais do rebanho (PIERRE, 2014).

No entanto, o termo "aconselhamento pastoral" tem sua origem na expressão em inglês "*pastoral counseling*", amplamente utilizada nos Estados Unidos e, seu significado, não se limita apenas à função do ministro ou da ministra ordenados, mas se refere à tarefa e vocação da igreja como um todo (SCHNEIDER, 2005).

Clinebell esclarece que o aconselhamento pastoral envolve uma combinação de técnicas da *poimênica*, que é a arte do cuidado pastoral, com o objetivo de ajudar as pessoas a superar suas crises e problemas espirituais e emocionais (CLINEBELL, 2016).

Portanto, pode-se definir que o aconselhamento pastoral busca promover um diálogo entre o aconselhador e a pessoa aconselhada, com o objetivo de ajudá-la a lidar com suas questões pessoais e a encontrar soluções para seus problemas.

Tradicionalmente, o aconselhamento pastoral é reservado aos pastores ordenados, mas nas Sagradas Escrituras, todos os cristãos são chamados a compartilhar fardos um dos outros. Assim, crentes capacitados podem praticar aconselhamento, desde que estejam capacitados e tenham as habilidades necessárias para prestar apoio e orientação adequados, sempre embasados nos princípios bíblicos.

Vale ressaltar que, de maneira geral, o que se vê na liderança da igreja cristã é que, ao assumir este cargo, o líder automaticamente se torna um conselheiro para os fiéis, pois estes veem nele uma pessoa em quem podem confiar. No entanto, na prática, muitos líderes religiosos não estão adequadamente preparados para oferecer aconselhamento que atenda às expectativas dos aconselhados e às suas próprias expectativas, o que pode acarretar dificuldades na comunicação e até mesmo a frustração para ambas as partes.

Assim, verifica-se que o aconselhamento pastoral deve ser realizado por membros qualificados, que possuam a formação adequada para lidar com questões emocionais, psicológicas e espirituais. É necessário que esses membros tenham habilidades de escuta ativa, empatia e respeito pela diversidade religiosa e cultural dos indivíduos atendidos.

Assim descreve Collins:

Há vários anos atrás, em uma pesquisa realizada, constatou-se que entre cada quatro conselheiros, três são ineficazes e até prejudiciais, desperdiçando energia, dedicação e cuidado. Existem, porém, conselheiros bem-sucedidos, cujo aconselhamento é grandemente eficaz. Essas pessoas são caracterizadas por uma personalidade que irradia compreensão, sinceridade e aptidão para confrontar de maneira construtiva. Esses conselheiros são também hábeis na aplicação de técnicas que estimulam os aconselhados a se dirigirem para alvos terapêuticos específicos. Estes alvos são: auto compreensão, comunicação, aprendizado e modificação de comportamento, autorrealização, apoio [...] (2004, p. 19-20).

Ainda neste contexto, Collins destaca que é essencial ter atitudes que promovam um ambiente de acolhimento e confiança para o aconselhado. Essas atitudes incluem o elogio pela iniciativa de procurar ajuda, abordar os problemas com ternura, amor e paciência como é ensinado no texto de 1 Tessalonicenses 5:14<sup>14</sup> (Bíblia Sagrada, Almeida Revista e Atualizada).

O aconselhador deve praticar escuta ativa, sem julgamento, para estabelecer confiança e empatia, equipando as pessoas com habilidades para enfrentar desafios e desenvolver resiliência. O aconselhamento pastoral oferece suporte emocional e visa a restaurar a saúde emocional e psicológica, com base em princípios bíblicos, quando a vida e os relacionamentos estão fragilizados. É um meio de cuidado para lidar construtivamente com adversidades e melhorar a saúde mental (WARD, 2011).

Sendo assim, o aconselhamento pastoral é uma forma de cuidado que pode ser procurada quando a vida e os relacionamentos humanos estão fragilizados e prejudicados por diversas e adversas situações da vida. Ele se apresenta como um exercício de apoio e ajuda, buscando restaurar a saúde emocional e psicológica do indivíduo, fornecendo ferramentas para lidar com suas dificuldades de uma maneira saudável e construtiva, baseado nos ensinamentos bíblicos.

## **ACONSELHAMENTO PASTORAL À LUZ DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: COMO O INSTITUTO DA MEDIAÇÃO PODE AJUDAR PASTORES E MEMBROS A RESOLVEREM SEUS CONFLITOS**

A Bíblia conta sobre muitos conflitos que ocorreram desde o livro de Gênesis até o Apocalipse, mas em todos eles há um mediador que trabalha de forma surpreendente para encontrar soluções adequadas para cada situação.

14 “Exortamo-vos, também, irmãos, a que admoesteis os insubmissos, consoleis os desanimados, ampareis os fracos e sejais longânimos para com todos”, 1 Tessalonicenses 5:14.

No Antigo Testamento, podemos encontrar um exemplo muito interessante sobre a figura do mediador, que é representado pelo Rei Salomão, um indivíduo muito conhecido por sua sabedoria (GAMA, 2019).

Neste caso específico, ele mostrou sua grande habilidade em solucionar um conflito entre duas mulheres que disputavam a maternidade de um mesmo bebê, como é relatado em 1 Reis, capítulo 3. Esse episódio é considerado um exemplo clássico de como uma figura intermediária – como o Rei Salomão – pode ajudar a resolver conflitos e encontrar uma solução justa para todas as partes envolvidas (GAMA, 2019).

No contexto teológico, o papel do mediador é atribuído principalmente a Jesus Cristo como afirma Paulo na primeira epístola a Timóteo: "há um só mediador entre Deus e os homens, Cristo Jesus, homem" (1 Tm 2:5) (GAMA, 2019).

Não há dúvidas, que Jesus é considerado o maior exemplo de um mediador de conflitos na história. As Escrituras deixam claro que há um chamado para ser ministro da reconciliação, seguindo o exemplo de Cristo.

É fundamental que tenhamos confiança na mediação de conflitos como uma forma de glorificar a Deus, usando o poder do evangelho para superar as diferenças e alcançar a paz e a reconciliação. Aqueles que buscam a paz e a reconciliação são abençoados, como prometeu Jesus: "Bem-aventurados os pacificadores, pois serão chamados filhos de Deus" (Mt 5.9).

Ainda, no livro de Lucas em seu capítulo 12, versículos 58 e 59 encontramos um bom fundamento para a prática da mediação no aconselhamento pastoral:

Quando algum de vocês estiver indo com seu adversário para o magistrado, faça tudo para se reconciliar com ele no caminho; para que ele não o arraste ao juiz, o juiz o entregue ao oficial de justiça, e o oficial de justiça o jogue na prisão. Eu digo que você não sairá de lá enquanto não pagar o último centavo (Bíblia Sagrada, Almeida Revista e Atualizada).

É verdade que muitos conflitos podem ser resolvidos antes de chegar à esfera judicial, desde que as partes envolvidas estejam dispostas a dialogar e buscar uma solução pacífica para o problema.

Em muitos casos, essa busca por uma convivência harmoniosa pode requerer a ajuda de uma terceira pessoa com uma posição espiritual semelhante, como um capelão, aconselhador ou o próprio pastor. Aqueles que buscam aconselhamento com uma abordagem religiosa podem encontrar nestes membros um parceiro que compartilha das questões sagradas que permeiam o seu contexto social.

Pode-se notar que a mediação informal<sup>15</sup> (GAMA, 2019) e o aconselhamento estão intimamente relacionados, já que o papel do pastor é claramente o de aconselhador e facilitador das relações interpessoais. Logo, a mediação informal pode ser uma excelente alternativa para ajudar as partes a chegarem a um acordo sem precisar recorrer a um juiz.

O papel do pastor/aconselhador nesse processo é fundamental, pois ele pode atuar como um facilitador do diálogo, ajudando as partes a identificar suas necessidades e interesses e a encontrar uma solução que seja satisfatória para todos.

Vale dizer que, o pastor pode aprender as técnicas da mediação de conflitos e aplicar junto aos membros da igreja ou, noutra vertente, a igreja pode contratar um mediador para lidar com as adversidades e auxiliá-los nas demandas conflituosas.

Dito isto, existem algumas razões pelas quais o aconselhamento pastoral pode se beneficiar das técnicas da mediação de conflitos. Em primeiro lugar, muitos pastores não são treinados para lidar com conflitos e podem não ter as habilidades necessárias para resolver disputas entre membros. Em segundo lugar, ao utilizar das técnicas da mediação pode ajudar a manter a privacidade das partes envolvidas e evitar que as questões pessoais se tornem públicas. Em terceiro lugar, ao utilizar das técnicas de mediação o pastor pode auxiliar evitando demandas judiciais até mesmo entre os membros.

No âmbito teológico, o papel do pastor é crucial para estabelecer diálogo em conflitos, especialmente para aqueles que veem o sagrado como parte essencial de suas vidas. Com treinamento em apoio emocional e espiritual, pastores são habilitados a mediar conflitos, promovendo um diálogo que reflita crenças e valores baseados em princípios bíblicos. Eles devem entender profundamente as necessidades emocionais e espirituais, auxiliando as pessoas a enfrentar conflitos de maneira consistente com sua fé e valores.

Apesar da disponibilidade de cursos de Mediação no Brasil, muitos pastores estão dispostos a empregar a mediação em conflitos, mas frequentemente carecem do preparo necessário para fazê-lo de forma adequada. Como resultado, a qualidade do serviço de aconselhamento e mediação pode ser afetada, comprometendo a eficácia do processo de resolução de conflitos.

É imperioso que o pastor ou aconselhador tenha um conhecimento sólido sobre as técnicas e estratégias de mediação, além de estar preparado para lidar com diferentes situações e tipos de conflitos, uma vez que o intuito é facilitar e promover a paz nas relações interpessoais, tanto no âmbito religioso quanto no social. Nesse sentido,

15 A mediação formal (judicial), é aquela em que seu início se dá por determinação legal ou por determinação de cláusula contratual que prevê tal procedimento. O processo de mediação informal é incentivado para reduzir danos psicológicos e acelerar a resolução de conflitos, evitando a complexidade e desconforto da mediação formal com juízes, resultando em soluções mais rápidas e satisfatórias, que preservam relacionamentos e evitam processos judiciais longos (GAMA, 2019).

Jesus iguala a repreensão ao amor: Repreendo e disciplino aqueles que eu amo (Ap 3.19). Nosso Senhor demonstra verdadeiro amor pelos Seus por meio de uma confrontação amorosa. Como Seus discípulos, nós temos muito a aprender. Embora palavras como repreender, reprovado, confrontar e admoestar sejam pouco populares em nossa sociedade e, infelizmente, até entre a maioria dos cristãos, Deus nos ordena que as apliquemos em nosso ministério para refletirmos nosso verdadeiro amor uns pelos outros (JONES, 2018, p. 226).

Ressalta-se que ao se analisar a atuação do pastor/aconselhador como mediador, é evidente a presença de um viés religioso que não pode ser ignorado. Isso porque a religiosidade/espiritualidade exerce uma forte influência no processo de acolhimento do pastor, e as pessoas que procuram por sua ajuda geralmente são aquelas que encontram o Sagrado em suas rotinas cotidianas.

Dessa forma, é importante que o pastor/aconselhador tenha consciência desse viés religioso em sua atuação como mediador, buscando sempre manter uma postura imparcial e respeitosa em relação às crenças e valores das partes envolvidas.

Os pastores podem usar suas habilidades de aconselhamento para ajudar as partes a lidar com as emoções envolvidas no conflito, enquanto o mediador pode trabalhar na resolução das questões práticas, como identificar as causas do conflito, explorar opções de solução e ajudar as partes a chegar a um acordo mútuo.

A combinação de aconselhamento pastoral e mediação de conflitos pode ajudar as pessoas a se sentirem ouvidas, compreendidas e apoiadas em suas questões, o que pode levar a uma resolução mais rápida e eficaz do conflito. É importante que os pastores e mediadores trabalhem juntos para criar um ambiente seguro e acolhedor para as partes envolvidas e para fornecer um caminho claro para a resolução do conflito.

Em resumo, o uso da mediação de conflitos no aconselhamento pastoral pode ser extremamente benéfico na resolução de disputas entre membros da igreja. Isso pode ajudar a manter a privacidade das partes envolvidas, promover a comunicação aberta e honesta e levar a uma resolução mais rápida e econômica do conflito. No entanto, é importante lembrar que a mediação de conflitos não é a solução para todos os problemas e, em alguns casos, outros métodos de resolução de disputas podem ser necessários.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O aconselhamento pastoral e a mediação de conflitos são duas áreas inter-relacionadas que envolvem o cuidado e o suporte emocional e espiritual de pessoas que enfrentam desafios e dificuldades em suas vidas. Ambas as práticas envolvem a escuta



ativa, a empatia, o respeito e a compaixão pelos indivíduos envolvidos, e visam promover a cura, a restauração e a reconciliação.

O aconselhamento pastoral é oferecido por líderes religiosos para proporcionar apoio emocional, espiritual e prático a indivíduos enfrentando desafios pessoais, profissionais, familiares ou espirituais, visando a uma resolução eficaz e um sentido de paz. Enquanto isso, a mediação de conflitos é conduzida por um terceiro neutro, como um mediador pastoral, para facilitar a resolução pacífica de disputas entre indivíduos ou grupos. O objetivo da mediação é alcançar acordos que satisfaçam necessidades mútuas e promovam relacionamentos saudáveis.

Tanto o aconselhamento pastoral e a mediação de conflitos oferecem conforto e esperança a indivíduos enfrentando dificuldades pessoais ou disputas interpessoais. Ambas as práticas criam espaços seguros para expressar sentimentos, receber orientação e superar desafios. Além disso, promovem compreensão, respeito mútuo e relacionamentos saudáveis.

No entanto, é importante lembrar que o aconselhamento pastoral e a mediação de conflitos não são adequados para todos os casos. Algumas situações podem exigir a intervenção de profissionais treinados em psicologia, terapia, direito ou outras áreas. Além disso, é importante que os líderes religiosos que fornecem aconselhamento pastoral ou mediação de conflitos tenham uma formação adequada e conhecimento sobre ética, cultura e questões legais relacionadas a essas práticas.

Em conclusão, o aconselhamento pastoral e a mediação de conflitos são duas práticas importantes para o trabalho pastoral em uma comunidade religiosa. Ambos envolvem o cuidado e a orientação das pessoas, com o objetivo de ajudá-las a superar desafios emocionais e relacionais e resolver conflitos de maneira pacífica. Os líderes religiosos que são treinados nessas áreas podem desempenhar um papel valioso em ajudar as pessoas a encontrar paz interior, equilíbrio emocional e unidade na comunidade religiosa.

**REFERÊNCIAS**

- BÍBLIA SAGRADA. **Almeida Revista e Atualizada**. São Paulo: Sociedade Bíblica do Brasil, 1993.
- BRAGA NETO, Adolfo; SAMPAIO, Lia Regina Castaldi. **O que é Mediação de Conflitos**. Coleção Primeiros Passos: 325. São Paulo: Brasiliense, 2007.
- BRASIL. **Lei nº 13.140 de 26 de Junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2o do art. 6o da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. Diário Oficial da república Federativa do Brasil. Brasília, DF, 26 jun. 2015. Disponível em: <https://encurtador.com.br/fqruC>. Acesso em: 19 abr. 2023.
- COLLINS, Gary R. **Aconselhamento Cristão**: edição século 21. Tradução de Lucilia Marques Pereira de Silva. São Paulo: Vida Nova, 2004.
- CLINEBELL, J. Howard. **Aconselhamento Pastoral**: Modelo centrado em libertação e crescimento. 6 ed. Tradução. Walter O. Schlupp. São Leopoldo: Sinodal, 2016.
- FERREIRA, António Gomes. **Dicionário de Português-Latim**. Porto Editora: Portugal, 1987.
- FIUZA, César. **Teoria Geral da Arbitragem**. Belo Horizonte: Del Rey, 1995.
- JÚNIOR, Walsir Edson Rodrigues. **A prática da mediação e o acesso à justiça**. Belo Horizonte: Del Rey, 2007.
- GAMA, E. F.; JARRA, T. F. **O Capelão como mediador**: revisão integrativa. HORIZONTE - Revista de Estudos de Teologia e Ciências da Religião, v. 17, n. 53, p. 1294, 31 ago. 2019.
- JONES, Robert D. **Em busca da paz**: Princípios bíblicos para lidar com conflitos e restaurar relacionamentos quebrados; tradução Maria Cecília B. Alfano. São Paulo: Nutra Publicações, 2018.
- MARTINELLI, Dante P.; ALMEIDA, Ana Paula. **Negociações e solução de conflitos**. São Paulo. Editora Atlas S. A. 2014.
- MATIAS, Fernando José. **Aconselhamento pastoral com pessoas em situação de depressão**: um estudo teórico na perspectiva da prática do cuidado. Dissertação (mestrado) Faculdades EST. Programa de Pós-Graduação. Mestrado em Teologia. São Leopoldo, 2014.
- MORAIS, José Luis Bolzan de. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição! Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.
- PINHO, Humberto Dalla Bernardina de (org.). **Teoria Geral da Mediação à luz do Projeto de Lei e do Direito Comparado**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.
- SALES, Lilia Maia de Moraes; DAMASCENO, Mara Livia Moreira. **Mediação, suas técnicas e o encontro dos conflitos reais**: estudo de caso. Revista de Direitos Fundamentais & Democracia. Jul/Dez 2014. ISSN: 1982-0496. QUALIS B1, Volume 16, Número 16.
- SANDE, Ken. **O pacificador**: Como solucionar conflitos. Tradução Degmar Ribas. Rio de Janeiro: CPAD, 2010.

- SERPA, Maria de Nazareth. **Mediação de família**. Belo Horizonte: Del Rey, 1998.
- SCHNEIDER-HARPPRECHT, Christoph. A Fundação da Associação Brasileira de Aconselhamento: motivos, objetivos e perspectivas. In.: SCHNEIDER-HARPPRECHT, Christoph (Org.). **Fundamentos teológicos do aconselhamento pastoral**. São Leopoldo: Sinodal; São Paulo: ASTE, 1998.
- SOUSA, Michelle Franco Fonseca de. **A mediação como meio de resolução de conflito de interesses no Estado Democrático de Direito**. Direito Processual: Hermenêutica Constitucional em Debate. Coordenador: João Antônio Lima Castro. Belo Horizonte: PUC Minas, Instituto de Educação Continuada, 2010.
- TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2008.
- WARD, Erdwina. **Escutar com o coração: o significado da presença no aconselhamento pastoral**. Estudos Teológicos, São Leopoldo, v. 51, n. 2, p. 334-344, jul./dez. 2011.